



**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BİLİM DALI**

**HALKLA İLİŞKİLER BAKIŞ AÇISIYLA YAPAY ZEKÂ VE CRM KULLANARAK
YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇ İYİLEŞTİRME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

CANDAN YILMAZ

DANIŞMAN: DOÇ. DR. İBRAHİM SABUNCU

**YALOVA
OCAK 2025**



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BİLİM DALI

HALKLA İLİŞKİLER BAKIŞ AÇISIYLA YAPAY ZEKÂ VE CRM KULLANARAK
YEREL YÖNETİMLERDE SÜRECİ İYİLEŞTİRME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

CANDAN YILMAZ
218106027

DANIŞMAN: DOÇ. DR. İBRAHİM SABUNCU

YALOVA
OCAK 2025

ETİK BEYAN

Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım “Halkla İlişkiler Bakış Açısıyla Yapay Zekâ ve CRM Kullanarak Yerel Yönetimlerde Süreç İyileştirme ”başlıklı bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Candan YILMAZ

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve çağrı merkezi süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla yapay zekâ destekli CRM entegrasyonunun potansiyel katkılarını araştırmak üzere hazırlanmıştır. “Halkla İlişkiler Bakış Açısıyla Yapay Zekâ ve CRM Kullanarak Yerel Yönetimlerde Süreç İyileştirme” başlıklı bu çalışma, vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını teşvik etmek ve kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün etkilerini ortaya koymak hedefiyle şekillendirilmiştir.

Araştırma sürecinde, öncelikle literatür taraması yapılarak yerel yönetimlerin halkla ilişkiler ve çağrı merkezi süreçlerine yönelik mevcut durumları analiz edilmiş, ardından Yalova Belediyesi örneği üzerinden derinlemesine incelemeler gerçekleştirilmiştir. Tez kapsamında, yapay zekâ destekli CRM entegrasyonunun, süreç yönetiminde sağladığı avantajlar; veri analizi, vatandaş memnuniyeti, şikâyet yönetimi, kaynak planlaması ve karar destek sistemleri bağlamında ele alınmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular, hem teorik hem de uygulamalı katkılar sunmayı hedeflemektedir.

Tez çalışmam boyunca emeği geçen, katkı sağlayan ve desteklerini esirgemeyen herkese en içten teşekkürlerimi sunarım. Özellikle çalışmanın yürütülmesinde rehberlik eden ve bilgi birikimlerini paylaşan danışman hocam Doç.Dr. İbrahim SABUNCU'ya, tez sürecinde bilgi ve deneyimleriyle bana yol gösteren Doç.Dr. Sibel AKOVA HAVALI hocama ve hayatımın farklı dönemlerinde iş ve öğrenim hayatımda karşılaştığım soru ve sorunlara bilgi birikimi ve deneyimleriyle her zaman yanıt bulmamı sağlayan kıymetli hocam Doç.Dr. Fecir DURAN'a şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca, araştırma için sağladıkları veri ve katkılarından dolayı Yalova Belediyesi'ne, tezime sağladığı değerli katkılar için arkadaşım Özgü TAN NUMANOĞLU'na ve sabırları ile destekleriyle her zaman yanımda olan sevgili eşim Mualla ile çocuklarım Emir Ali ve Eren Alp'e sonsuz teşekkür ederim.

Bu tez, halkla ilişkiler ve yapay zekâ uygulamaları alanında bir referans oluşturmayı, yerel yönetimlerin süreç yönetiminde yapay zekânın rolünü anlamada yol gösterici olmayı ve vatandaş memnuniyeti odaklı bir yönetim anlayışını güçlendirmeye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Ocak - 2025

Candan YILMAZ

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
ÖZET	ix
ABSTRACT	x
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırmanın Kapsamı	2
1.3. Araştırma Problemi ve Hipotezler	3
1.4. Araştırma Yöntemi ve Kullanılan Veri Toplama Teknikleri.....	4
1.5. Tezin Yapısı.....	5
2. LİTERATÜR TARAMASI.....	8
2.1. Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimler Üzerine Yapılmış Çalışmalar	8
2.2. Çağrı Merkezleri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Üzerine Yapılan Araştırmalar	10
2.3. Yerel Yönetimlerde Çağrı Merkezi Uygulamaları ile İlgili Literatür.....	12
2.4. Dijitalleşme ve Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi ve CRM Yönetimi Çalışmaları... ..	13
2.5. Literatür Çalışmalarının Değerlendirilmesi ve Araştırmaya Katkıları	15
3. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	17
3.1. Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimler	17
3.2. Yerel Yönetimlerde Süreç Yönetimi ve Teknoloji Kullanımı	20
3.3. Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi ve CRM Yönetim Modelleri	22
3.4. Dijitalleşme ve Yapay Zekâ'nın Yerel Yönetimlerde Süreç Yönetimine Katkısı	23
4. YEREL YÖNETİMLERDE YAPAY ZEKÂ VE CRM DESTEKLİ SÜREÇ YÖNETİMİ	25
4.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Çağrı Merkezi ve CRM Uygulamaları	25
4.2. Yapay Zekâ'nın Çağrı Merkezi Süreç Yönetiminde Rolü.....	27
4.3. CRM Verilerinin Yapay Zekâ ile Desteklenmesi: İyileştirme ve Verimlilik Örnekleri.	29
4.4. Yapay Zekâ ve CRM Entegrasyonunun Yerel Yönetim Performansına Etkisi.....	31
4.5. Yapay Zekâ ile Etkin Şikâyet Yönetimi ve Vatandaş Memnuniyeti	32
5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	34
5.1. Araştırmanın Yöntemsel Yaklaşımı.....	34

5.2. Veri Toplama Teknikleri ve Araçları.....	34
5.3. Araştırma Evreni ve Örneklem	34
5.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması.....	35
5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	35
6. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	36
6.2. Başvuru Konularına Göre Kategorik Analiz Raporu.....	39
6.3. Başvuru Sayısına Dayalı Birim İş Yüğü Tahmini	43
6.4. Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Kurum Performansı	45
6.5. Operatör Başvuru Performansı Analizi Raporu.....	48
6.6. Operatör Birimden Gelen Başvuru Kapatma Süresi Raporu	51
6.7. Yalova Mahalle Bazında Başvuru Yoğunluğu Haritası.....	54
6.8. Yalova Cadde / Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu Haritası	57
6.8.1. Yalova Adnan Menderes mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası .	57
6.8.2. Yalova Bağlarbaşı mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	61
6.8.3. Yalova Bahçelievler mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	64
6.8.4. Yalova Bayraktepe mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	68
6.8.5. Yalova Dere mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası	72
6.8.6. Yalova Fevzi Çakmak mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	75
6.8.7. Gazi Osman Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası	79
6.8.8. Yalova İsmet Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	81
6.8.9. Kazım Karabekir mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	84
6.8.10. Mustafa Kemal Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası ...	88
6.8.11. Paşakent mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası	91
6.8.12. Rüstem Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	95
6.8.13. Seyrantepe mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası	98
6.8.14. Süleyman Bey mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası.....	102
7. STRATEJİK YAKLAŞIMLAR	106
7.1. Yerel Yönetimlerde Şikâyet Yönetimi İçin Stratejik Öneriler	106
7.2. Yapay Zekâ Destekli Süreç İyileştirme Modelleri.....	109
7.3. Performans ve Vatandaş Memnuniyeti Ölçüm Modelleri	111
7.4. Yapay Zekâ Destekli Yenilikçi Çağrı Merkezi ve CRM Yönetimi.....	113
7.5. Yerel Yönetimlerde İletişim ve Halkla İlişkiler Stratejileri.....	114
8. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	116
KAYNAKLAR.....	119

ÖZGEÇMİŞ	121
TEZDEN TÜRETİLEN YAYIN VE ESERLER.....	121



KISALTMALAR LİSTESİ

KISALTMALAR

IVR	: İnteraktif Sesli Yanıt
KDS	: Karar Destek Sistemleri
CRM	: Müşteri İlişkileri Yönetimi
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
YSA	: Yapay Sinir Ağları



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 6.1. : Başvuru Kanallarına Göre Toplam Başvuru Sayısı Dağılımı (Bar Grafik)	366
Şekil 6.2. : Başvuru Kanallarına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Yüzdelik Oranlar) (Pasta Grafik)	377
Şekil 6.3. : Başvuru Konularına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik)	40
Şekil 6.4. : Başvuru Konularına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Pasta Grafik).....	40
Şekil 6.5. : Başvuru Sayısına Göre Birimlerin Dağılımı (Bar Grafik)	43
Şekil 6.6. : Başvuru Sayısına Göre Birimlerin Yüzdelik Dağılımı (Pasta Grafik).....	43
Şekil 6.7. : Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik).....	46
Şekil 6.8. : Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Yüzdelik Dağılım (Pasta Grafik).....	466
Şekil 6.9. : Gündüz Vardiyası Operatör Performansı (Bar Grafik).....	48
Şekil 6.10. : Gündüz Vardiyası Operatör Performansı (Pasta Grafik).....	49
Şekil 6.11. : Gece Vardiyası Operatör Performansı (Bar Grafik).....	49
Şekil 6.12. : Gece Vardiyası Operatör Performansı (Pasta Grafik).....	50
Şekil 6.13. : Operatörlerin Ortalama Kapatma Süreleri (Bar Grafik)	52
Şekil 6.14. : Operatörlerin Ortalama Kapatma Süreleri (Pasta Grafik)	52
Şekil 6.15. : Yalova Mahalle Bazında Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik)	55
Şekil 6.16. : Yalova Mahalle Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	55
Şekil 6.17. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	58
Şekil 6.18. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	58
Şekil 6.19 : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	61
Şekil 6.20. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	62
Şekil 6.21. : Yalova Bahçelievler Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik) .	65
Şekil 6.22. : Yalova Bahçelievler Mahallesi Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik)	65
Şekil 6.23. : Yalova Bayraktepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)...	69
Şekil 6.24. :Yalova Bayraktepe Mahallesi'nde Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik) .	69
Şekil 6.25. :Yalova Dere Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	72
Şekil 6.26. : Yalova Dere Mahallesi'nde Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik).....	73
Şekil 6.27. : Fevzi Çakmak Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)	76
Şekil 6.28. : Fevzi Çakmak Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)	76
Şekil 6.29. : Gazi Osman Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)	79
Şekil 6.30. : Gazi Osman Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	79
Şekil 6.31. : İsmet Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)	82
Şekil 6.32. : İsmet Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)	82

Şekil 6.33. : Kazım Karabekir Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	85
Şekil 6.34. : Kazım Karabekir Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)	85
Şekil 6.35. : Mustafa Kemal Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik) ..	88
Şekil 6.36. : Mustafa Kemal Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)	89
Şekil 6.37. : Paşakent Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	92
Şekil 6.38. : Paşakent Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	92
Şekil 6.39. : Rüstem Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	95
Şekil 6.40. : Rüstem Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)	96
Şekil 6.41. : Seyrantepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik).....	99
Şekil 6.42. : Seyrantepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	99
Şekil 6.43. : Süleyman Bey Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)	102
Şekil 6.44. : Süleyman Bey Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik).....	103

HALKLA İLİŞKİLER BAKIŞ AÇISIYLA YAPAY ZEKÂ VE CRM KULLANARAK YEREL YÖNETİMLERDE SÜREÇ İYİLEŞTİRME

ÖZET

Bu tez, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler çerçevesinde yapay zekâ destekli çağrı merkezi süreç yönetimi uygulamalarını değerlendirerek, süreçlerin etkinliğini artırmayı ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını teşvik etmeyi amaçlamaktadır. " Halkla İlişkiler Bakış Açısıyla Yapay Zekâ ve CRM Kullanarak Yerel Yönetimlerde Süreç İyileştirme" başlıklı bu çalışma, yapay zekâ entegrasyonu ile yerel yönetimlerde yaşanan sorunların çözümüne yönelik öneriler sunarken, literatürdeki eksikliklere de bilimsel katkılar sağlamayı hedeflemiştir.

Çalışmanın ilk aşamasında, halkla ilişkiler ve çağrı merkezi süreçlerinin yerel yönetimlerdeki rolü ve önemi, geniş kapsamlı bir literatür taramasıyla incelenmiştir. Halkla ilişkiler bağlamında vatandaşların yerel yönetimlere erişimini kolaylaştıran çağrı merkezlerinin işleyişi ve mevcut CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) programlarının kullanımı analiz edilmiştir. Yalova Belediyesi örneği üzerinden gerçekleştirilen saha çalışmasında, mevcut CRM programlarından elde edilen veriler, RapidMiner ve Microsoft Power BI gibi yapay zekâ destekli araçlarla analiz edilmiş ve görselleştirilmiştir. Bu analizler sonucunda, vatandaşların öncelikli taleplerini ve şikâyetlerini kategorize eden, süreçlerdeki aksaklıkları tespit eden ve çözüm yolları sunan yapay zekâ destekli modeller geliştirilmiştir.

Araştırma bulguları, yapay zekâ destekli CRM entegrasyonunun, yerel yönetimlerde bürokrasiyi azaltmada, kaynakların verimli kullanılmasında ve vatandaş memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Özellikle, yapay zekâ ile elde edilen veriler ışığında oluşturulan ileriye dönük tahmin raporları, süreçlerin proaktif bir şekilde yönetilmesine olanak tanımaktadır. Örneğin, belirli bir mahallede yoğunlaşan altyapı sorunlarının tespiti, yıllık yatırım planlamalarının daha etkili bir şekilde yapılmasını sağlamış ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmiştir.

Tezin teorik katkıları, halkla ilişkiler ve süreç yönetimi alanında yapay zekâ destekli uygulamaların etkilerini ortaya koyarken, pratik katkıları ise yerel yönetimlerin süreçlerini optimize etmesine yönelik somut öneriler sunmaktadır. Vatandaş memnuniyetini artıran, karar alma süreçlerini hızlandıran ve yönetim süreçlerini şeffaflaştıran bu yaklaşımlar, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini yükselterek toplumsal faydayı artırmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışma, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinde çağın gereksinimlerine uygun yapay zekâ destekli süreç yönetimi modellerinin uygulanabilirliğini değerlendirmiştir. Bu modellerin, vatandaşların yönetime olan güvenini artırarak katılımcı bir yönetim anlayışına katkıda bulunduğu görülmüştür. Tez, kamu hizmetlerinde inovasyon ve dijital dönüşüm konularında yol gösterici bir kaynak olmayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Yerel yönetimler, Halkla ilişkiler, Yapay zekâ, CRM, Çağrı merkezi süreç yönetimi

IMPROVING PROCESSES IN LOCAL GOVERNMENTS USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND CRM FROM A PUBLIC RELATIONS PERSPECTIVE

ABSTRACT

This thesis aims to evaluate the use of AI-supported call center process management practices within the framework of public relations in local governments to enhance process efficiency and promote a citizen-centered management approach. The study, titled "Improving Processes in Local Governments Using Artificial Intelligence and CRM from a Public Relations Perspective," seeks to address existing problems in local governments with AI integration while contributing scientifically to the gaps in the literature.

In the initial phase of the study, the role and importance of public relations and call center processes in local governments were examined through an extensive literature review. The functioning of call centers facilitating citizens' access to local governments and the use of existing CRM (Customer Relationship Management) programs were analyzed in the context of public relations. In the field study conducted based on the Yalova Municipality case, data obtained from current CRM programs were analyzed and visualized using AI-supported tools such as RapidMiner and Microsoft Power BI. These analyses resulted in the development of AI-supported models that categorize citizens' primary demands and complaints, identify process inefficiencies, and propose solutions.

The research findings indicate that AI-supported CRM integration plays a significant role in reducing bureaucracy in local governments, efficiently utilizing resources, and increasing citizen satisfaction. Particularly, forward-looking prediction reports created based on AI-obtained data allow for proactive management of processes. For example, identifying infrastructure problems concentrated in a specific neighborhood has facilitated more effective annual investment planning and strengthened the citizen-centered service approach.

The theoretical contributions of the thesis reveal the impacts of AI-supported applications in the field of public relations and process management, while practical contributions offer concrete suggestions for optimizing local government processes. These approaches, which increase citizen satisfaction, accelerate decision-making processes, and enhance transparency in management processes, elevate the quality of local government services and increase social benefits.

In conclusion, this study evaluates the applicability of AI-supported process management models aligned with contemporary needs in the public relations activities of local governments. These models contribute to a participatory governance approach by increasing citizens' trust in the administration. The thesis aims to serve as a guiding resource on innovation and digital transformation in public services.

Keywords: Local governments, Public relations, Artificial intelligence, CRM, Call center process management

1. GİRİŞ

Bu tez çalışması, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmek amacıyla Yalova Belediyesi çağrı merkezinde kullanılan CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) programından elde edilen verilerin, yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla değerlendirilmesi ve bu analizler sonucunda oluşturulan raporların faydalarının incelenmesine odaklanmaktadır. Çalışmanın temel hedefi, bu verilerin analiz edilmesiyle elde edilen çıktılar doğrultusunda yerel yönetimlerin, vatandaş taleplerine dayalı hizmetlerini daha etkili, verimli ve sürdürülebilir bir şekilde yönetmelerine katkıda bulunmaktır.

Araştırma kapsamında, yapay zekâ destekli CRM sistemlerinin sunduğu otomatik raporlama ve analiz yeteneklerinin, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırma ve operasyonel süreçlerini iyileştirme potansiyeli değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, yalnızca mevcut süreçlerdeki aksaklıkların giderilmesi değil, aynı zamanda gelecekte ortaya çıkabilecek problemlerin önceden tahmin edilerek çözüme kavuşturulması da amaçlanmaktadır. Yapay zekâ destekli sistemlerin, yerel yönetimlerin karar alma mekanizmalarına sağladığı katkılar ile vatandaş memnuniyetini artırma yönündeki etkileri, çalışmanın temel odak noktalarını oluşturmaktadır.

Araştırmanın kapsamı, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi verilerine odaklanmakta ve bu verilerin yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla değerlendirilmesi sonucunda süreç iyileştirme ve performans artırma hedeflerini içermektedir. Ayrıca, benzer konularda yapılmış literatür çalışmaları incelenmiş ve bu çalışmaların güçlü ve zayıf yönleri analiz edilerek araştırmanın teorik altyapısına katkı sağlanmıştır. Bu bağlamda, çağrı merkezi süreç yönetimi ve yapay zekâ destekli CRM entegrasyonunun yerel yönetim hizmet kalitesine etkileri, kuramsal ve uygulamalı bir yaklaşımla ele alınmıştır.

Sonuç olarak, bu çalışma, yerel yönetimlerin vatandaş taleplerine yönelik daha etkili ve verimli bir hizmet sunumunu mümkün kılan yapay zekâ destekli süreç yönetim modellerini incelemekte ve bu modellerin sağladığı faydaları belirleyerek yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Böylece, çağrı merkezi verilerinin etkin bir şekilde değerlendirilmesi ve raporlanması yoluyla, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırması ve vatandaş memnuniyetine dayalı bir yönetim anlayışını güçlendirmesi hedeflenmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Yalova Belediyesi çağrı merkezinde kullanılan CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) programından elde edilen verilerin yapay zekâ destekli analiz araçları ile değerlendirilmesi ve bu değerlendirme sonucunda oluşturulan grafikler ile raporların yerel yönetimlerin hizmet kalitesine ve vatandaş memnuniyetine olan katkılarının incelenmesidir. Bu bağlamda, çağrı merkezi süreçlerinin etkinliğini artırarak, vatandaşların taleplerine ve şikâyetlerine daha hızlı, etkili ve kişiselleştirilmiş çözümler sunmaya yönelik yöntem ve stratejilerin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Araştırma, mevcut CRM uygulamalarının analizi ile sınırlı kalmayıp, bu uygulamaların yapay zekâ destekli otomasyon ve tahmine dayalı analiz yöntemleri ile nasıl iyileştirilebileceğini ele almaktadır. Aynı zamanda, süreçlerin dijitalleşme çerçevesinde optimize edilmesi, vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik yenilikçi stratejilerin geliştirilmesi ve yerel yönetimlerin daha etkili, şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşturulması da çalışmanın amaçları arasındadır.

Bu doğrultuda, araştırmada mevcut süreçlerdeki eksikliklerin tespit edilmesi, yapay zekâ destekli çözümlerle bu eksikliklerin giderilmesi ve süreçlerin gelecekteki ihtiyaçlara göre şekillendirilmesini sağlayacak bir yol haritası oluşturulması hedeflenmektedir. Ayrıca, elde edilen raporların, yerel yönetimlerin günlük operasyonel süreçlerinde ve uzun vadeli stratejik planlamalarında kullanılabilirliği ortaya konularak, vatandaş merkezli bir yönetim anlayışına katkı sunulması amaçlanmaktadır.

1.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma, Yalova Belediyesi çağrı merkezinde kullanılan CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) programından elde edilen verilerin yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla değerlendirilmesini ve bu değerlendirme sonucunda oluşturulan grafik ve raporların yerel yönetim süreçlerindeki etkinlik ve verimliliğe katkılarını kapsamaktadır. Araştırma, çağrı merkezi süreçlerinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkilerini değerlendirerek, bu süreçlerin yapay zekâ destekli çözümlerle nasıl iyileştirilebileceğini incelemektedir.

Araştırmanın odak noktası, mevcut CRM sistemlerinin performansını analiz etmek ve bu sistemlerin dijitalleşme çerçevesinde optimize edilmesine yönelik öneriler geliştirmektir. Bu kapsamda, Yalova Belediyesi çağrı merkezinden alınan raporların detaylı analizine

dayanılarak, yerel yönetimlerin vatandaş taleplerine ve şikâyetlerine daha hızlı, etkin ve kişiselleştirilmiş çözümler sunma kapasitesini artırmaya yönelik stratejiler incelenmiştir. Çalışmada, yapay zekâ destekli süreç iyileştirme yöntemlerinin hem günlük operasyonel süreçlere hem de uzun vadeli stratejik planlamalara olan etkileri detaylı bir şekilde ele alınmaktadır.

Araştırmanın kapsamı, yalnızca Yalova Belediyesi örneğiyle sınırlı kalmayıp, bu tür sistemlerin diğer yerel yönetimlerdeki uygulama potansiyelini de değerlendirmektedir. Araştırma, yerel yönetimlerin modern iletişim araçlarını ve dijitalleşmeyi etkin bir şekilde kullanarak vatandaş merkezli bir yönetim anlayışını güçlendirmeye yönelik somut öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın sonuçlarının, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmaya, vatandaş memnuniyetini sağlamaya ve süreç yönetiminde yenilikçi çözümler geliştirmeye yönelik uygulamalar için rehberlik etmesi hedeflenmektedir.

1.3. Araştırma Problemi ve Hipotezler

Yerel yönetimlerde, vatandaşların taleplerine ve şikâyetlerine hızlı ve etkili çözümler sunmak, kamu hizmetlerinin temel hedeflerinden biridir. Ancak, mevcut çağrı merkezi ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemlerinin manuel süreçlere dayalı yapıları, çoğu zaman bu hedefe ulaşmayı zorlaştırmakta ve hizmetlerin etkinliğini sınırlamaktadır. Özellikle, büyük miktarda verinin etkin bir şekilde analiz edilememesi, yönetim süreçlerinde karar alma mekanizmalarının yavaşlamasına ve vatandaş memnuniyetinin azalmasına yol açmaktadır. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli analiz araçlarının, mevcut sistemlere entegre edilerek operasyonel süreçlerin iyileştirilmesi ve yönetim performansının artırılması potansiyel bir çözüm olarak değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın araştırma problemi, Yalova Belediyesi çağrı merkezi CRM programından elde edilen verilerin mevcut analiz yöntemleriyle sınırlı kalmasının, vatandaş memnuniyeti ve süreç yönetim performansı üzerindeki olumsuz etkileridir. Mevcut süreçlerin verimliliği artıracak şekilde optimize edilmesi ve yapay zekâ destekli çözümlerle desteklenmesi, bu sorunun çözümüne yönelik kritik bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu problem doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- **H1:** Yapay zekâ destekli analiz araçları, çağrı merkezi süreçlerinin verimliliğini artırmada mevcut manuel yöntemlerden daha etkilidir.
- **H2:** CRM verilerinin yapay zekâ ile analiz edilmesi, vatandaş memnuniyetine yönelik hizmetlerin hızını ve kalitesini artırmaktadır.
- **H3:** Yapay zekâ destekli süreç yönetimi, gelecekteki olası sorunları tahmin ederek yerel yönetimlerin uzun vadeli stratejik planlamalarına katkı sağlar.

Bu hipotezler doğrultusunda araştırma, mevcut sistemlerin performansını değerlendirerek yapay zekâ entegrasyonunun sağladığı faydaları ölçmeyi ve bu süreçlerin yerel yönetimlere etkilerini kapsamlı bir şekilde incelemeyi hedeflemektedir. Çalışma, yalnızca Yalova Belediyesi örneğiyle sınırlı kalmayıp, diğer yerel yönetimler için de uygulanabilir öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

1.4. Araştırma Yöntemi ve Kullanılan Veri Toplama Teknikleri

Bu araştırma, yerel yönetimlerin çağrı merkezi süreç yönetimi ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemlerinin etkinliğini artırmayı hedeflemektedir. Çalışma, Yalova Belediyesi çağrı merkezinde kullanılan CRM programından elde edilen verilerin, yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla değerlendirilmesini kapsamaktadır. Araştırmada betimsel bir araştırma deseni benimsenmiş olup, analiz sürecinde nicel yöntemler ön planda tutulmuştur. Bu doğrultuda, çağrı merkezi süreçlerinden alınan veri setlerinin yapay zekâ algoritmaları ile analiz edilmesi, süreç performansının ölçülmesi ve elde edilen sonuçların grafiklerle görselleştirilmesi temel hedefler arasında yer almaktadır.

Veri toplama sürecinde, Yalova Belediyesi'nin CRM sistemi üzerinden alınan raporlar, araştırmanın temel veri kaynağını oluşturmuştur. Bu raporlar; vatandaş talepleri, şikâyet yoğunluğu, işlem süreleri ve çözüm oranları gibi hizmet performansını değerlendirmeye yönelik metrikleri içermektedir. Analizlerde kullanılan yapay zekâ destekli araçlar, veri analitiği ve tahmine dayalı modelleme yöntemleri ile süreçlerin detaylı bir şekilde incelenmesini sağlamıştır. Bu araçlar, süreçlerin iyileştirilmesine yönelik somut öneriler geliştirilmesinde de kritik bir rol oynamıştır.

Araştırma, yalnızca mevcut sistemlerin performansını ölçmekle sınırlı kalmamış; yapay zekâ destekli veri analitiği süreçlerinin, çağrı merkezi performansını artırmadaki rolünü de kapsamlı bir şekilde ele almıştır. Kullanılan veri toplama teknikleri, verilerin doğruluğu ve güvenilirliğinin sağlanması için Yalova Belediyesi'nin ilgili birimleri ile iş birliği içinde gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte, verilerin sistematik bir şekilde toplanması, analiz edilmesi ve yorumlanması araştırmanın temel metodolojik yaklaşımını oluşturmuştur.

Sonuç olarak, bu çalışmada kullanılan araştırma yöntemi ve veri toplama teknikleri, yerel yönetimlerin süreç yönetimi kapasitesini artırmayı amaçlayan yenilikçi ve teknoloji temelli bir yaklaşımı temel almaktadır. Çalışma, hem teorik hem de uygulamalı olarak katkı sağlamayı hedefleyerek, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışına yönelik stratejik çözümler geliştirilmesine rehberlik etmektedir.

1.5. Tezin Yapısı

Bu tez çalışması, yerel yönetimlerde çağrı merkezi süreç yönetimi ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemlerinin etkinliğini artırmaya yönelik yapay zekâ destekli yaklaşımların ele alındığı sekiz bölümden oluşmaktadır. Her bir bölüm, araştırmanın amaçlarına uygun olarak yapılandırılmış ve sistematik bir şekilde düzenlenmiştir.

Birinci Bölüm, giriş niteliğinde olup, araştırmanın amacı, kapsamı, problemi, yöntemi ve genel çerçevesi hakkında bilgi vermektedir. Bu bölümde, araştırmanın dayandığı temel kavramlar ve problem alanı detaylandırılarak, tezin genel çerçevesi okuyuculara sunulmuştur.

İkinci Bölüm, literatür taramasına ayrılmıştır. Bu bölümde, çağrı merkezi süreç yönetimi, CRM sistemleri, yapay zekâ destekli uygulamalar ve bu teknolojilerin yerel yönetimlerdeki kullanımı üzerine yapılan önceki çalışmalar incelenmiştir. Ayrıca, literatürde yer alan çalışmaların güçlü ve zayıf yönleri değerlendirilmiş, bu çalışmalardan elde edilen bulgular tez çalışmasının teorik altyapısını desteklemek amacıyla kullanılmıştır.

Üçüncü Bölüm, araştırmanın kuramsal çerçevesini oluşturmaktadır. Halkla ilişkiler, süreç yönetimi, CRM ve yapay zekâ teknolojilerinin yerel yönetimlerdeki rolü bu bölümde detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreci ve yapay zekâ destekli süreç yönetimi uygulamalarının teorik temelleri açıklanmıştır.

Dördüncü Bölüm, yerel yönetimlerde dijitalleşme süreçleri ve yapay zekâ destekli CRM uygulamalarının hizmet kalitesine etkilerini kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Bölümde, Türkiye’de yerel yönetimlerin çağrı merkezi ve CRM uygulamalarındaki mevcut durumları analiz edilmiş, bu sistemlerin operasyonel süreçleri nasıl optimize ettiği ve vatandaş memnuniyetini artırmadaki rolleri detaylandırılmıştır. Yalova Belediyesi örneği üzerinden, yapay zekâ ve CRM entegrasyonunun çağrı merkezi süreçlerinde sağladığı katkılar değerlendirilmiş; şikâyet yönetimi, veri analitiği ve süreç iyileştirme odaklı uygulamaların verimliliğe etkisi incelenmiştir. Ayrıca, yapay zekâ tabanlı teknolojilerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını nasıl desteklediği tartışılmıştır.

Beşinci Bölüm, araştırmanın yöntemi, kullanılan veri toplama teknikleri ve analiz süreçlerini detaylandırmaktadır. Bu bölümde, araştırmada kullanılan yöntemsel yaklaşım ve veri toplama süreçleri açıklanmış, analiz araçlarının işlevselliği ile veri güvenilirliği ve geçerliliği ele alınmıştır.

Altıncı Bölüm, araştırmanın bulgularını ve bu bulguların değerlendirmesini içermektedir. Yalova Belediyesi çağrı merkezi CRM sisteminden elde edilen verilerin yapay zekâ destekli araçlarla analiz edilmesi sonucunda ortaya çıkan performans ölçümleri ve vatandaş memnuniyetine yönelik sonuçlar detaylı bir şekilde sunulmuştur.

Yedinci Bölüm, yerel yönetimlerin çağrı merkezi süreçlerini optimize etmek, vatandaş memnuniyetini artırmak ve kaynak kullanımında verimlilik sağlamak amacıyla geliştirilen yapay zekâ tabanlı çözüm önerilerini ele almaktadır. Bu bölümde, şikâyet yönetimi, süreç iyileştirme ve performans ölçümüne yönelik yenilikçi yaklaşımlar analiz edilmiş; çağrı merkezi ve CRM entegrasyonunun katkıları detaylandırılmıştır. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimi, yerel yönetimlerin daha hızlı, etkili ve vatandaş odaklı hizmet sunmasını sağlamaktadır. Öneriler, şikâyet süreçlerinin dijital platformlarla iyileştirilmesi, veri analitiğiyle hizmet kalitesinin artırılması ve yapay zekâ destekli araçların entegrasyonu yoluyla yerel yönetimlerin hizmet anlayışını güçlendirmesi yönünde önerilmiştir.

Sekizinci Bölüm ise sonuç ve önerilere ayrılmıştır. Bu bölümde, araştırmanın temel sonuçları özetlenmiş ve yerel yönetimlerdeki dijital dönüşüm sürecine yönelik öneriler sunulmuştur. Ayrıca, araştırmanın yerel yönetimler için sağladığı teorik ve pratik katkılar ile gelecekte yapılabilecek çalışmalara yönelik öneriler ele alınmıştır.

Tezin bu yapısı, araştırmanın amacına ulaşmak ve elde edilen sonuçların sistematik bir şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla kurgulanmıştır. Bu düzenleme, araştırmanın temel argümanlarının ve katkılarının açık bir şekilde ortaya konulmasını desteklemektedir.



2. LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde, yapay zekâ destekli çağrı merkezi süreç yönetimi ve halkla ilişkiler perspektifinden yerel yönetimlerin mevcut durumunu anlamak ve geliştirmek amacıyla yapılan çalışmalara odaklanılmıştır. Halkla ilişkiler ve yerel yönetimler arasındaki etkileşim, çağrı merkezlerinin müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) bağlamındaki rolü, yerel yönetimlerde çağrı merkezi uygulamalarının mevcut literatürdeki yeri ve dijitalleşmenin getirdiği yapay zekâ destekli yenilikçi çözümler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Literatür taraması sırasında ulusal ve uluslararası düzeyde yapılan akademik çalışmalar, raporlar ve örnek uygulamalar değerlendirilmiş; çağrı merkezi süreçlerinin halkla ilişkiler ve teknoloji entegrasyonu açısından güçlü ve zayıf yönleri analiz edilmiştir. Bu inceleme, tez çalışmasının teorik temelini oluştururken, yapay zekâ destekli süreç yönetiminin yerel yönetimlere sağladığı katkıları anlamaya yönelik önemli bir çerçeve sunmaktadır. Literatürden elde edilen bulgular, aynı zamanda mevcut eksikliklerin belirlenmesi ve bu alanlara yönelik özgün çözüm önerilerinin geliştirilmesine olanak sağlamıştır.

2.1. Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimler Üzerine Yapılmış Çalışmalar

Halkla ilişkiler ve yerel yönetimler üzerine yapılan çalışmalar, halkın yönetim süreçlerine katılımını teşvik eden, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını destekleyen unsurların detaylı bir şekilde ele alındığı önemli bir literatür zemini sunmaktadır. Nazarkul Tyzy Soldan'ın (2022) çalışması, yapay zekânın halkla ilişkiler sektörüne entegrasyonunu ele alarak, büyük veri ve doğal dil işleme gibi teknolojilerin kriz yönetimi ve hedef kitle analizi gibi süreçlerde sağladığı katkıları derinlemesine incelemiştir. Bu tür teknolojilerin yerel yönetimlerde şikâyet yönetimi ve vatandaş memnuniyeti odaklı stratejik uygulamalarla nasıl bir dönüşüm sağlayabileceği ortaya konulmuştur. Benzer şekilde, H. Emre Bağce'nin (2014) çalışması, yerel yönetimlerde katılımcı yönetimin önemini vurgulayarak, gönüllü katılımın hizmet etkinliğini artırmadaki kritik rolüne dikkat çekmiştir. Yerel yönetimlerde katılımcı yönetim anlayışının halkla ilişkiler faaliyetleriyle desteklenmesi gerektiği ifade edilmiş ve bu faaliyetlerin yapay zekâ ile zenginleştirilmesi, süreçlerin etkinliğini artıracak bir çözüm olarak değerlendirilmiştir.

Filiz Tufan Emine ve Emine Sancak (2018), halkla ilişkilerin yerel yönetim süreçlerindeki etkisini ele alarak, tanıma ve tanıtma faaliyetlerinin vatandaş beklentilerini karşılamadaki önemine dikkat çekmiştir. Çalışma, yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyetini artıran stratejik

bir iletişim yaklaşımını benimsemelerinin, dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreçlerle güçlendirilebileceğini vurgulamıştır. Doğan Bıçkıcı ve M. Zahid Sobacı'nın (2011) araştırması ise yerel yönetim kavramını merkeze alarak, yerel yönetimlerin çok aktörlü ve esnek yapılar haline dönüşmesini analiz etmiş ve bu dönüşümün halkla ilişkiler süreçlerine katkılarını değerlendirmiştir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin veri analitiği ve performans ölçümü gibi yenilikçi yaklaşımlarla desteklenmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin yerel yönetimlerdeki önemini vurgulayan Yayınoglu (2005), halkla ilişkilerin stratejik bir planlama gerektirdiğini ve kurumsal kimliği destekleyen bir araç olduğunu ifade etmiştir. Sosyal medya kullanımının modern halkla ilişkiler süreçlerine entegrasyonu üzerine yapılan Demirtaş'ın (2012) çalışması, Üsküdar Belediyesi örneği üzerinden sosyal medya araçlarının halkla ilişkilerdeki etkinliğini ortaya koymuş ve bu araçların yerel yönetimlerde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini güçlendirdiğini göstermiştir. Ayrıca, sosyal medya ve yapay zekâ tabanlı süreç yönetiminin entegrasyonu, vatandaş odaklı hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulmasına olanak tanıyan stratejik bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır.

Küreselleşme ve yeni kamu yönetimi anlayışlarının yerel yönetimlere etkisini inceleyen Akçakaya'nın (2017) çalışması, halkla ilişkilerin demokratikleşme sürecindeki rolünü değerlendirmiş ve bu süreçte teknolojinin sağladığı olanaklara dikkat çekmiştir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçleriyle demokratikleşme hedeflerini birleştirerek halkla ilişkiler faaliyetlerini stratejik bir araç olarak kullanmaları gerektiği vurgulanmıştır. Woolpert (1940) ise halkla ilişkilerin iki yönlü bir ilişki olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiş ve vatandaşlarla yerel yönetimler arasındaki iletişimi güçlendirmenin önemini ortaya koymuştur.

Sonuç olarak, literatürde yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, vatandaşların taleplerine hızlı ve etkili yanıtlar sunmak, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini güçlendirmek ve demokratikleşme süreçlerini desteklemek açısından kritik bir alan olarak değerlendirilmektedir. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimi, halkla ilişkiler faaliyetlerinin daha etkin bir şekilde uygulanmasını sağlayarak vatandaş memnuniyetini artırmakta ve yerel yönetimlerin kurumsal itibarını güçlendirmektedir. Bu çalışmalar, halkla ilişkiler süreçlerinin modern yönetim anlayışlarıyla uyumlu bir şekilde entegre edilerek, yerel yönetimlerde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik önemli bir çerçeve sunmaktadır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler üzerine yapılan çalışmalar, bu alandaki literatürün önemli bir bölümünü oluşturarak, çağdaş yönetim anlayışları ile uyumlu bir çerçeve sunmaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin, vatandaş memnuniyetini artırma, demokratikleşme süreçlerini destekleme ve şeffaflık ile hesap verebilirlik ilkelerini güçlendirme açısından kritik bir araç olduğu literatürde geniş ölçüde vurgulanmıştır.

Bu bağlamda, yapılan incelemeler göstermektedir ki yerel yönetimlerde çağrı merkezi süreç yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) ve yapay zekâ destekli teknolojilerin entegrasyonu, halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliğini artırmakta ve süreçleri vatandaş odaklı bir yapıya dönüştürmektedir. Literatürde yer alan çalışmaların güçlü yönleri, yapay zekâ ve dijitalleşmenin yerel yönetim süreçlerindeki potansiyelini ortaya koyarken; zayıf yönler, bu teknolojilerin yerel yönetimlerde yaygınlaşmasının önündeki engelleri ve uygulama süreçlerindeki eksiklikleri vurgulamaktadır.

Tez çalışmasında, literatürde yer alan bu bulgular teorik altyapının oluşturulmasında temel alınmış, çağrı merkezi süreç yönetimi, CRM sistemleri ve yapay zekâ destekli uygulamaların halkla ilişkiler süreçlerine katkıları kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Halkla ilişkiler ile ilgili yapılan önceki çalışmaların güçlü ve zayıf yönleri değerlendirilerek, bu alandaki eksikliklerin tamamlanması ve süreçlerin daha etkili hale getirilmesine yönelik öneriler sunulmuştur.

Böylece, literatür taraması kapsamında elde edilen bu bilgiler, tezin kuramsal çerçevesine ve çağdaş yerel yönetimlerde uygulanabilir çözüm önerilerinin geliştirilmesine önemli bir katkı sağlamıştır.

2.2. Çağrı Merkezleri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Üzerine Yapılan Araştırmalar

Yerel yönetimlerin çağrı merkezleri ve müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) süreçlerinde yapay zekâ tabanlı teknolojilerin kullanımı, literatürde giderek daha fazla dikkat çeken bir konu haline gelmiştir. Doruköz ve Uslu'nun (2023) çalışması, yapay zekânın iş süreçlerini optimize etme ve verimliliği artırma potansiyelini vurgulayarak, bu teknolojilerin yerel yönetimlerdeki çağrı merkezi süreçlerine entegrasyonunun sağlayabileceği stratejik avantajlara odaklanmıştır. Yapay zekâ destekli süreç iyileştirme modelleri ve şikâyet yönetimi mekanizmalarının vatandaş memnuniyetini artırmadaki rolü, tezin ana temasına uygun bir şekilde değerlendirilmiştir.

Keleş, Keleş ve Akçetin (2019) ise yapay zekâ destekli akıllı karar destek sistemlerinin (KDS) pazarlama süreçlerindeki katkılarını inceleyerek, veri madenciliği ve makine öğrenmesi gibi tekniklerin müşteri profili analizi ve stratejik karar alma süreçlerinde sağladığı faydaları detaylandırmıştır. Bu teknolojilerin yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerine entegrasyonu, çağrı merkezlerinde müşteri taleplerine daha hızlı ve etkili yanıtlar verilmesini sağlayarak operasyonel süreçlerde dönüşüm yaratabilir. Özellikle yapay zekâ destekli şikâyet yönetimi ve süreç optimizasyonu, vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendiren unsurlar arasında yer almaktadır.

Öztayşi, Sezgin ve Özok'un (2011) CRM süreçlerinin tanımlanması ve ölçülmesine yönelik geliştirdikleri araç, müşteri memnuniyeti, sadakati ve kârlılık gibi performans çıktılarının iyileştirilmesine olanak tanımaktadır. Bu ölçüm araçlarının yerel yönetimlerin operasyonel performansını artırma ve kaynaklarını daha verimli kullanma konularında sağlayabileceği katkılar, yapay zekâ destekli analizlerle birleştirildiğinde süreçlerin daha hızlı ve doğru bir şekilde yönetilmesini mümkün kılmaktadır.

Belediyelerde süreç yönetimi modeli üzerine yapılan bir diğer çalışma, Selçuk Özcan (2011) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, süreç yönetimi modelinin vatandaş memnuniyetini artırma ve bürokrasiyi azaltma konularındaki etkileri detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi, performans ölçütlerinin belirlenmesi ve stratejik planlama hedefleriyle uyumlu bir yönetim anlayışının oluşturulması, çağrı merkezi süreçlerinde kalite artışı sağlamak için kritik öneme sahiptir. Özellikle yapay zekâ tabanlı süreç yönetimi çözümleri, bürokratik engelleri aşarak vatandaşa daha hızlı hizmet sunulmasını desteklemektedir.

Ali İhsan Özeroğlu'nun (2015) toplam kalite yönetimi (TKY) üzerine yaptığı çalışmada, vatandaş odaklı yönetim anlayışının kamu hizmetlerindeki etkinliğe ve verimliliğe olan katkıları ele alınmıştır. TKY'nin yapay zekâ tabanlı süreç yönetimiyle entegrasyonu, yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini optimize ederek vatandaş memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynayabilir. Dijitalleşme süreçleriyle desteklenen bu yönetim anlayışı, yerel yönetimlerin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine dayalı daha modern bir yapıya dönüşmesini sağlamaktadır.

Sonuç olarak, çağrı merkezleri ve müşteri ilişkileri yönetimi üzerine yapılan bu araştırmalar, yerel yönetimlerin dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimi çözümleriyle vatandaş odaklı hizmet kalitesini artırma potansiyelini ortaya koymaktadır. Literatürdeki bu çalışmalar, yerel yönetimlerin kaynaklarını daha verimli kullanmasına, süreçlerini optimize etmesine ve vatandaş memnuniyetini sürdürülebilir bir şekilde sağlamasına yönelik somut öneriler sunmaktadır. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli CRM uygulamaları, çağrı merkezi süreçlerinde etkinlik ve verimliliği artıran stratejik bir araç olarak öne çıkmaktadır.

2.3. Yerel Yönetimlerde Çağrı Merkezi Uygulamaları ile İlgili Literatür

Yerel yönetimlerde çağrı merkezi uygulamaları, vatandaşlarla daha güçlü bir iletişim kurmak, hizmet kalitesini artırmak ve vatandaş memnuniyetini sağlamak amacıyla önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir. Gürün ve Karaçorlu'nun (2020) çalışması, Türkiye'de belediye çağrı merkezlerinin gelişimini ve bu merkezlerin vatandaş odaklı hizmet sunumundaki kritik rolünü incelemiştir. İstanbul, Ankara ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri örneği üzerinden yapılan analizlerde, şikâyetlerin çözümü, bilgi aktarımı ve taleplerin karşılanması süreçlerinde çağrı merkezlerinin etkinliği detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca, bu merkezlerin organizasyon yapıları ve hizmet modelleri karşılaştırılmış, iç kaynak ve dış kaynak kullanımına yönelik stratejik yaklaşımlar değerlendirilmiştir.

Prof. Dr. Deniz Yengin ve Tamer Bayrak'ın katkılarıyla hazırlanan çalışmada, Türkiye'de belediye çağrı merkezlerinin tarihsel gelişimi ve mevcut durumu ele alınmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 1994 yılında başlattığı Alo 153 Beyaz Masa, Türkiye'deki ilk kamu çağrı merkezi olarak öne çıkmış ve diğer büyükşehir belediyelerine ilham kaynağı olmuştur. Çalışmada, belediye çağrı merkezlerinin bilgi verme, şikâyet çözme ve teşekkür kabul etme gibi işlevleri detaylandırılmış, ancak bazı eksikliklerin süreç etkinliğini sınırladığı belirtilmiştir. Dijitalleşme ve yapay zekâ tabanlı süreç yönetimiyle desteklenmesi durumunda bu merkezlerin hizmet kalitesini artırma potansiyeline sahip olduğu vurgulanmıştır.

Yener Lütfü Mert'in (2017) araştırması, kamu kurumlarının çağrı merkezi uygulamalarını analiz ederek bu merkezlerin vatandaş memnuniyetine olan katkılarını incelemiştir. Çağrı merkezlerinin bilgilendirme, şikâyet yönetimi ve sorun çözme gibi işlevlerinin yanı sıra, teknolojik altyapı eksikliklerinin hizmet kalitesine olumsuz etkileri tartışılmıştır. Özellikle, dış kaynaklı hizmet modelleri ile ilgili sorunlara değinilmiş, yapay zekâ destekli süreçlerin bu

eksiklikleri giderme potansiyeli olduğu ifade edilmiştir. Bu analizler, çağrı merkezlerinin yalnızca bir iletişim aracı değil, aynı zamanda vatandaş memnuniyetini artıran stratejik bir platform olduğunu ortaya koymaktadır.

Erdoğan ve Moğul'un (2014) ALO 147 Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi üzerine yaptıkları çalışma, kamu çağrı merkezlerinin vatandaş taleplerine yanıt verme ve şikâyet yönetimi konusundaki etkinliğini göstermektedir. ALO 147 hattını arayan vatandaşların büyük çoğunluğunun bilgi edinme amacı taşıdığı belirlenmiş ve bu durum, vatandaşların kamu hizmetlerinden beklentilerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve süreç yönetiminin optimize edilmesiyle, bu tür çağrı merkezlerinin kamu hizmetlerinin iyileştirilmesinde daha etkili bir araç haline geleceği ifade edilmiştir.

Pirci Aydın (2018), sosyal medyanın yerel yönetimlerde halkla ilişkiler süreçlerinde nasıl kullanıldığını incelemiş ve özellikle X'in şeffaflık ve hızlı geri bildirim mekanizması olarak sağladığı avantajlara dikkat çekmiştir. Çalışma, sosyal medyanın, vatandaşların taleplerini belediyelere iletmelerinde etkili bir platform sunduğunu ve çağrı merkezleriyle entegre bir şekilde kullanıldığında kamu hizmetlerinin verimliliğini artırabileceğini vurgulamıştır. Bu bağlamda, sosyal medya ve çağrı merkezi uygulamalarının entegrasyonu, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet sunma kapasitelerini artırarak dijitalleşen yönetim anlayışına katkı sağlamaktadır.

Sonuç olarak, yerel yönetimlerde çağrı merkezleri, vatandaş memnuniyetini sağlamak, şikâyetleri hızlı bir şekilde çözmek ve hizmet kalitesini artırmak için kritik bir öneme sahiptir. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimiyle bu merkezlerin etkinliği daha da artırılabilir. Literatürdeki çalışmalar, çağrı merkezlerinin organizasyonel yapılarının geliştirilmesi ve teknolojik altyapılarının güçlendirilmesiyle vatandaş odaklı hizmet anlayışının sürdürülebilir bir şekilde hayata geçirilebileceğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, çağrı merkezleri yalnızca bir iletişim aracı değil, aynı zamanda modern kamu yönetiminin temel taşlarından biri olarak değerlendirilmektedir.

2.4. Dijitalleşme ve Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi ve CRM Yönetimi Çalışmaları

Yapay zekâ ve dijitalleşmenin çağrı merkezi ile CRM yönetim süreçlerine etkisi, son yıllarda hızla artan bir araştırma alanı olmuştur. Ilıcak Aydınalp (2020), yapay zekâ teknolojilerinin

halkla ilişkiler süreçlerinde medya analizi, kriz yönetimi ve veri analitiği gibi alanlarda sağladığı kolaylıkları vurgulamış ve bu teknolojilerin çağrı merkezi yönetiminde stratejik avantajlar sunduğunu belirtmiştir. Öte yandan Azadbeh (2024), metaverse teknolojilerinin yapay zekâ ile entegrasyonunu inceleyerek dijital platformların vatandaşlarla daha etkileşimli bir iletişim modeli oluşturma potansiyeline dikkat çekmiştir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin yapay zekâ destekli dijital organizasyonlar ve sanal konferanslar gibi yöntemlerle vatandaş memnuniyetini artırabileceği ifade edilmiştir. Gür, Ayden ve Yücel (2019) ile Toprak, Özel ve Çalışkan (2022) tarafından yapılan çalışmalarda ise yapay zekâ tabanlı araçların süreçleri optimize etme ve maliyetleri düşürme kapasitesine vurgu yapılmış, bu araçların özellikle çalışan ihtiyaçlarını belirleme ve süreç hızlandırma gibi konularda katkı sağladığı belirtilmiştir. Şentürk (2023) ise ChatGPT gibi yapay zekâ uygulamalarının veri analitiği ve süreç iyileştirme üzerindeki etkilerini değerlendirerek, bu teknolojilerin şikâyet yönetimi ve operasyonel süreçlerde etkin çözümler sunabileceğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, Öztürk ve Şahin (2018) ile Siper (2021) tarafından yapılan çalışmalarda yapay sinir ağları (YSA) gibi teknolojilerin karar destek mekanizmalarında ve performans tahmininde sağladığı avantajlar detaylandırılmış, özellikle YSA'nın eksik veri ile çalışma ve hata toleransı gibi özelliklerinin yerel yönetim süreçlerinde nasıl kullanılabileceği açıklanmıştır. Tanrıverdi (2021), yapay zekâ destekli süreç yönetiminin, bürokrasiyi azaltarak maliyetleri düşürme ve vatandaş memnuniyetini artırma potansiyelini vurgulamış, ayrıca bu teknolojilerin hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerini desteklediğini ifade etmiştir. Bulut ve Aslan (2019), yapay zekâ temelli güvenlik çözümleri ve akıllı park sistemlerinin operasyonel süreçlerde sağladığı iyileştirmeleri incelerken, Aydemir, Karaatlı, Yılmaz ve Aksoy (2014), acil çağrı merkezlerinde YSA temelli tahmin modellerinin hizmet sürekliliği ve kaynak planlamasında kritik rol oynadığını göstermiştir. Özkan, Avcı ve Aladağ (2019), k-ortalamalar kümeleme yöntemi ile çağrı merkezi verilerini analiz ederek vatandaş taleplerini anlamada veri madenciliği tekniklerinin önemini ortaya koymuş, bu verilerin stratejik karar alma süreçlerinde nasıl kullanılabileceğini detaylandırmıştır. Zengin, Başkurt ve Es (2014) ise yerel kalkınma stratejilerinin dijitalleşme ile uyumlu bir şekilde yönetim ilkeleri çerçevesinde geliştirilmesi gerektiğini belirtmiş ve yapay zekâ destekli süreç yönetiminin vatandaş odaklı bir yaklaşım için sunduğu fırsatlara dikkat çekmiştir. Tüm bu çalışmalar, yapay zekâ ve dijitalleşmenin yerel yönetimlerin çağrı merkezi ve CRM süreçlerini optimize ederek vatandaş memnuniyetini artırmak ve kamu hizmetlerini daha etkin hale getirmek için vazgeçilmez bir araç olduğunu göstermektedir.

Yapay zekâ ve dijitalleşme, yerel yönetimlerin süreçlerini iyileştirerek vatandaşlarla etkileşimlerini daha verimli hale getirmektedir. Veri analitiği ve tahminleme teknikleri, taleplere hızlı yanıt verilmesini ve kaynakların etkin kullanımını sağlarken, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri yönetim kalitesini artırmaktadır. Yapay zekâ destekli sistemler, bugünkü ihtiyaçları karşılamamanın ötesinde, gelecekteki sorunlara yönelik proaktif çözümler geliştirilmesine olanak tanımaktadır.

2.5. Literatür Çalışmalarının Değerlendirilmesi ve Araştırmaya Katkıları

Literatür taramasında, çağrı merkezi süreç yönetimi, CRM sistemleri ve yapay zekâ destekli uygulamaların yerel yönetimlerdeki kullanımı üzerine yapılan çalışmalar kapsamlı bir şekilde incelenmiştir. Bu çalışmalar, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirme, süreçleri daha etkin hale getirme ve operasyonel verimliliği artırma konularında önemli bulgular sunmaktadır. Özellikle çağrı merkezi süreç yönetimi ile CRM sistemlerinin entegrasyonunun, vatandaşların taleplerine hızlı ve etkili yanıt verilmesini sağladığı ve bu süreçlerin yapay zekâ teknolojileriyle desteklenmesinin, şikâyet yönetimi ve süreç optimizasyonu gibi alanlarda önemli katkılar sunduğu tespit edilmiştir.

Literatürde yer alan güçlü yönler arasında, yapay zekâ teknolojilerinin veri analitiği ve doğal dil işleme gibi özelliklerinin vatandaş memnuniyetini artırmada sağladığı avantajlar öne çıkmaktadır. Bu teknolojiler, yerel yönetimlerin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun bir şekilde daha etkili hizmet sunmasını mümkün kılmaktadır. Ancak, zayıf yönler olarak, bu teknolojilerin yaygınlaşmasının önündeki finansal ve teknik engeller ile uygulamalardaki bazı eksiklikler dikkat çekmektedir.

Elde edilen bulgular, tez çalışmasının teorik altyapısını destekleyen önemli katkılar sunmaktadır. Literatürde yapılan incelemeler, çağrı merkezi süreç yönetimi ve CRM sistemlerinin modern yerel yönetim anlayışına entegrasyonu için uygulanabilir stratejiler geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Yapay zekâ destekli süreçlerin operasyonel etkinliği artırdığı, aynı zamanda vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirdiği açıkça görülmektedir. Bu bilgiler, tez çalışmasının teorik çerçevesini güçlendiren bir temel sağlamaktadır.

Sonuç olarak, literatür taraması, çağrı merkezi süreç yönetimi ve CRM sistemlerinin yapay zekâ teknolojileriyle zenginleştirilerek yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırabileceğini

göstermiştir. Tez çalışması, literatürdeki bu güçlü temellerden hareketle, yapay zekâ destekli uygulamaların yerel yönetimlere sağladığı katkıları daha kapsamlı bir şekilde değerlendirmeyi ve mevcut süreçlerin iyileştirilmesine yönelik özgün çözüm önerileri sunmayı amaçlamaktadır.



3. KURAMSAL ÇERÇEVE

Kuramsal çerçeve, araştırmanın temel dayanaklarını oluşturan teorik bilgileri sistematik bir şekilde sunarak, çalışmanın amacı ve kapsamını destekleyen literatür bilgilerinin bir araya getirildiği bölüm olarak önemli bir role sahiptir. Bu çerçevede, yerel yönetimlerde halkla ilişkilerden süreç yönetimine, dijitalleşmeden yapay zekâ destekli uygulamalara kadar pek çok alan, çalışma konusunun anlaşılmasını kolaylaştıran bir arka plan sunmaktadır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, demokratik değerlerin yerelden tabana yayılmasını desteklerken, vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının geliştirilmesinde stratejik bir araç olarak öne çıkmaktadır. Süreç yönetimi ve teknoloji kullanımı, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırarak, vatandaş memnuniyetine yönelik somut iyileştirmeler sağlamaktadır. Özellikle dijitalleşme ve yapay zekâ destekli çağrı merkezi ve CRM yönetim modelleri, modern yerel yönetim anlayışının gerekliliklerini karşılayan yenilikçi çözümler sunmaktadır.

Bu bölümde, halkla ilişkiler ve yerel yönetim süreçlerinden, dijitalleşme ve yapay zekâ uygulamalarının yerel yönetimlerdeki katkılarına kadar geniş bir perspektif ele alınmaktadır. Böylece, tez çalışmasında incelenen "Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi ve CRM Yönetim Modelleri" konusunun teorik temelleri sağlam bir şekilde ortaya konularak, araştırma sorularının yanıtlanmasına yönelik bilimsel bir zemin oluşturulmaktadır.

3.1. Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimler

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, demokratik değerlerin güçlendirilmesi ve vatandaş odaklı yönetim anlayışının benimsenmesi açısından kritik bir öneme sahiptir. Halkla ilişkiler, yönetim ve vatandaşlar arasında etkin bir iletişim köprüsü kurarak, taleplerin doğru bir şekilde anlaşılmasını ve hizmet süreçlerinin iyileştirilmesini sağlamaktadır. Bu süreç, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini desteklerken, vatandaşların yönetime olan güvenini artırarak kamu hizmetlerinin daha etkili bir şekilde sunulmasına olanak tanır. Yayınoglu'nun (2005) belirttiği gibi, halkla ilişkiler demokratik katılımı artırmayı ve stratejik planlama süreçlerinde yönetim ile halk arasında sağlıklı bir etkileşim kurmayı hedefleyen bir iletişim aracıdır. Bu bağlamda, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler birimlerinin profesyonel şekilde yapılandırılması, hem kurumsal hedeflere ulaşılmasını hem de vatandaş memnuniyetinin artırılmasını mümkün kılmaktadır.

Demokratikleşme sürecinde halkla ilişkiler faaliyetleri, vatandaşların yönetime doğrudan katılımını teşvik ederek hizmetlerin daha şeffaf ve erişilebilir hale gelmesini sağlamaktadır. Pustu'nun (2004) vurguladığı üzere, yerel yönetimler demokrasinin temel yapı taşlarıdır ve dijitalleşme ile yapay zekâ destekli süreç yönetimi bu yapıyı daha da güçlendirmektedir. Bu teknolojiler, vatandaş taleplerine hızlı ve etkin çözümler sunarak, demokratik kültürün kökleşmesine katkıda bulunmaktadır. Aynı zamanda, modern yönetim anlayışıyla desteklenen bu faaliyetler, yerel yönetimlerin stratejik hedeflerine ulaşmasını ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışını sürdürülebilir kılmasını sağlamaktadır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi, demokratik katılımı artırmanın yanı sıra kurumsal itibarın güçlendirilmesine de olanak tanımaktadır. Yıldırım (2017), halkla ilişkilerin kamu kurumlarının imajını şekillendiren ve vatandaşlarla sağlıklı iletişim kurmayı sağlayan bir yönetim aracı olduğunu ifade etmektedir. Bu bağlamda, halkla ilişkiler süreçlerinin yapay zekâ ve diğer yenilikçi teknolojilerle desteklenmesi, hizmet sunum kalitesinin artırılmasına ve vatandaşların yönetim süreçlerine daha aktif bir şekilde katılım göstermesine olanak tanımaktadır. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini pekiştiren bu stratejiler, yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyetini artırma hedeflerini destekleyen uzun vadeli bir planlama aracı olarak değerlendirilmektedir.

Etik değerlerin rehberliğinde yürütülen halkla ilişkiler faaliyetleri, hem kurumsal itibarı güçlendirmekte hem de vatandaşların yönetime olan güvenini pekiştirmektedir. Sayılanoğlu'nun (2022) çalışması, etik değerlere dayalı halkla ilişkiler uygulamalarının, kamu hizmetlerinde kaliteyi artırmada kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Yapay zekâ destekli süreç yönetiminin halkla ilişkilere entegre edilmesi, vatandaş memnuniyetine yönelik verilerin daha etkin bir şekilde analiz edilmesini sağlayarak, stratejik karar alma süreçlerini optimize etmektedir. Bu yaklaşım, yerel yönetimlerin demokratik katılımı teşvik eden bir yönetim modeli oluşturmasına olanak tanır.

Sonuç olarak, halkla ilişkiler, yerel yönetimlerin demokratik değerleri benimseyerek vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendiren stratejik bir araçtır. Modern teknolojilerin ve yapay zekânın halkla ilişkilere entegrasyonu, vatandaşların taleplerine hızlı ve etkili çözümler sunulmasını sağlayarak hizmet kalitesini artırmaktadır. Etik değerlerin merkezde olduğu bu yaklaşım, yerel yönetimlerin kurumsal başarıya ulaşmasına ve toplumda demokratik kültürün yaygınlaşmasına önemli katkılar sağlamaktadır.

Yerel yönetimlerin kökeni, toplumların kendi kendini yönetme ihtiyacına dayanmaktadır ve tarih boyunca sosyo-ekonomik ve siyasi koşullar çerçevesinde şekillenmiştir. Ortaçağ'da kentlerdeki toplulukların sorunlarını çözmek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan özerk yapılar, modern yerel yönetimlerin temelini oluşturmuştur. Bu yapılar, zamanla merkezi yönetimlerin güç kazanmasıyla özerkliklerini kısmen kaybetmiş olsalar da, vatandaşların yerel düzeyde yönetime katılımını sağlamak ve demokratik süreçlerin tabana yayılmasına katkıda bulunmak açısından önemini korumuştur. Günümüzde ise yerel yönetimler, halkla ilişkiler uygulamaları ve çağrı merkezi süreç yönetimi gibi modern iletişim araçlarını kullanarak vatandaşların taleplerine daha hızlı ve etkin çözümler sunmaktadır. Bu süreç, toplumsal katılımı artırmak ve yerel yönetimlerin hizmet kalitesini yükseltmek için kritik bir rol oynamaktadır.

Yerel yönetimler, vatandaşların yönetime doğrudan katılımını sağlayan en temel demokratik kurumlar arasında yer almaktadır. Tarihsel süreçte, toplulukların ihtiyaçlarına cevap vermek, halkın yönetime olan güvenini artırmak ve toplumsal katılımı teşvik etmek amacıyla şekillenen bu yapılar, günümüzde daha da büyük bir öneme sahiptir. Özellikle yerelleşme ve adem-i merkeziyetçilik taleplerinin artması, yerel yönetimlerin demokratik değerler üzerine inşa edilen temel işlevlerini ön plana çıkarmıştır. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin modern yönetim anlayışıyla entegrasyonu, demokrasinin yerelden başlayarak tabana yayılmasını ve ulusal düzeyde daha sağlam bir demokratik yapının inşa edilmesini mümkün kılmaktadır.

Halkla ilişkiler, yerel yönetimlerin vatandaşlarla doğrudan etkileşim sağlayan en önemli araçlarından biridir. Bu bağlamda, çağrı merkezleri halkla ilişkiler süreçlerinin etkin bir unsuru olarak öne çıkmaktadır. Vatandaşların taleplerini hızlı bir şekilde iletebildikleri, sorunlarını çözebildikleri ve doğrudan temas kurabildikleri bu platformlar, hizmet kalitesini yansıtmakta ve vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. Ancak süreç yönetiminde yaşanan aksaklıklar, örneğin operatör sayısının yetersizliği veya teknolojik altyapı eksiklikleri gibi sorunlar, vatandaş memnuniyetini azaltarak yerel yönetimlerin halkla ilişkiler stratejilerini olumsuz etkileyebilir.

Bu tür sorunların çözümü için, çağrı merkezi süreçlerinde çeşitli iyileştirmeler yapılması önemlidir. Operatörlerin eğitimi, IVR (İnteraktif Sesli Yanıt) sistemlerinin geliştirilmesi ve teknolojik altyapının güçlendirilmesi gibi adımlar, vatandaş taleplerinin daha hızlı ve etkili bir şekilde karşılanmasını sağlayabilir. Bunun yanı sıra, yerel yönetimlerin şeffaflık ve hesap

verebilirlik ilkeleri doğrultusunda hizmet sunma kapasiteleri artırılarak kamuoyu nezdinde daha olumlu bir algı yaratılabilir.

Sonuç olarak, halkla ilişkiler süreçlerinin etkili bir şekilde yönetilmesi, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmada ve vatandaşların yönetime olan güvenini sağlamada kritik bir rol oynamaktadır. Yerel yönetimlerin çağdaş halkla ilişkiler anlayışını benimseyerek teknolojik yeniliklerle uyumlu bir yönetim modeli geliştirmesi, hem vatandaş memnuniyetini sağlamada hem de demokratik değerleri yerelden başlayarak güçlendirmede önemli katkılar sunmaktadır.

3.2. Yerel Yönetimlerde Süreç Yönetimi ve Teknoloji Kullanımı

Yerel yönetimlerin süreç yönetiminde teknoloji kullanımının artması, hizmet kalitesini artırmanın yanı sıra vatandaş memnuniyetini sağlama hedeflerini de desteklemektedir. Özellikle yapay zekâ tabanlı sistemler, süreçlerin daha verimli, yenilikçi ve vatandaş odaklı bir yaklaşımla ele alınmasını mümkün kılmaktadır. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli süreç yönetimi, kaynakların etkin kullanımını sağlayarak yerel yönetimlerin stratejik hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Yapay zekâ tabanlı sistemlerin insan kaynakları yönetiminde sağladığı dönüşüm, yerel yönetimlerin süreç yönetimine de uyarlanabilmektedir. Gür, Ayden ve Yücel'in (2019) çalışmalarında vurgulandığı gibi, yapay zekâ teknolojileri iş süreçlerini otomatikleştirme, veri analizine dayalı karar verme mekanizmalarını geliştirme ve operasyonel etkinliği artırma gibi birçok avantaj sunmaktadır. Bu teknolojiler, yerel yönetimlerin şikâyet yönetimi, hizmet sunum hızı ve kaynak kullanımı gibi alanlarda yenilikçi çözümler üretmesine olanak tanımaktadır. Örneğin, çağrı merkezi süreçlerinde yapay zekâ ile hızlı sorun çözümü, etkili şikâyet yönetimi ve vatandaş taleplerine proaktif yanıtlar geliştirilmesi, hizmetlerin kalitesini artırmaktadır.

Yapay zekâ tabanlı karar destek sistemleri, sınırlı kaynakların etkin yönetilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Siper (2021) tarafından yapılan çalışmada, yapay zekâ ve makine öğrenmesi yöntemlerinin altyapı performans modellerinde nasıl kullanılabileceği detaylandırılmıştır. Yerel yönetimler için bu sistemler, yalnızca kaynakların verimli kullanımını değil, aynı zamanda tahmine dayalı analizlerle vatandaş taleplerine zamanında yanıt verilmesini de sağlamaktadır. Böylece, karar alma süreçleri hızlanırken maliyetler düşürülmekte ve vatandaş odaklı hizmet anlayışı güçlenmektedir.

Kamu çağrı merkezlerinin etkin kullanımı, vatandaşların sorunlarını çözmenin ötesinde veri toplama ve analiz süreçlerine de katkı sağlamaktadır. Mert (2017), çağrı merkezlerinin vatandaşlardan gelen geri bildirimlerle hizmet süreçlerini nasıl iyileştirdiğini ortaya koymuştur. Teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve süreç optimizasyonu ile çağrı merkezleri, stratejik karar mekanizmalarının bir parçası haline gelmektedir. Bu sistemler, kamu hizmetlerinin şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde sunulmasına olanak tanıyarak vatandaş memnuniyetini artırmaktadır.

Belediyelerde süreç yönetimi modeli, Özcan'ın (2011) çalışmasında da ifade edildiği gibi, iş süreçlerinin tanımlanması, performans ölçütlerinin belirlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi temelinde şekillenmektedir. Bu model, yerel yönetimlerin hizmet hızını ve kalitesini artırırken, bürokratik engelleri azaltarak stratejik hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimi, süreçlerin daha etkin bir şekilde yönetilmesine olanak tanıyarak vatandaş memnuniyetini ve hizmet standartlarını yükseltmektedir.

Sosyal medya, modern yerel yönetim anlayışında halkla ilişkiler faaliyetlerinin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Demirtaş'ın (2012) çalışmasında belirtildiği gibi, sosyal medya araçları, halkla ilişkiler stratejilerinin merkezinde yer almakta ve vatandaşlarla doğrudan iletişim kurmayı mümkün kılmaktadır. Sosyal medya platformlarının yapay zekâ ile entegre edilmesi, vatandaş geri bildirimlerinin analiz edilmesini ve hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda, sosyal medya ve yapay zekâ tabanlı süreç yönetimi, yerel yönetimlerin dijitalleşme hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynamaktadır.

Yeni kamu yönetimi anlayışı, yerel yönetimlerin daha esnek, vatandaş odaklı ve adem-i merkeziyetçi bir yapıya dönüşmesini hedeflemektedir. Akçakaya'nın (2017) çalışmasında vurgulandığı gibi, bu anlayış, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini ön plana çıkarırken, dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimiyle kamu hizmetlerinin daha verimli hale gelmesini sağlamaktadır. Böylece, yerel yönetimler vatandaş ihtiyaçlarını daha hızlı karşılayarak demokratikleşme sürecine katkıda bulunmaktadır.

Sonuç olarak, yapay zekâ destekli süreç yönetimi, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirerek daha şeffaf, hesap verebilir ve etkili bir yönetim modeline geçişini sağlamaktadır. Bu yenilikçi yaklaşımlar, yerel yönetimlerin hem demokratik değerlerini hem de hizmet kalitesini artırarak toplumsal katkılarını sürdürülebilir hale getirmektedir.

3.3. Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi ve CRM Yönetim Modelleri

Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetleri, demokratik süreçlerin güçlendirilmesi ve vatandaşlarla etkili bir iletişim kurulması amacıyla önemli bir rol oynamaktadır. Halkla ilişkiler, yerel yönetimlerin halkın ihtiyaçlarını anlaması ve hizmetlerini bu ihtiyaçlara göre şekillendirmesi için kritik bir araçtır (Woolpert, 1940, s. 633). Modern halkla ilişkiler anlayışı, yerel yönetimlerin vatandaşların taleplerine hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilmesini sağlamak için dijitalleşme ve yapay zekâ destekli yönetim modelleriyle birleştirilmektedir.

Yapay zekâ destekli çağrı merkezi ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) modelleri, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler süreçlerini optimize ederek vatandaş memnuniyetini artırma potansiyeli sunmaktadır. Bu sistemler, çağrı merkezi operatörlerinin rutin görevlerini otomatikleştirerek zaman kazandırmakta, vatandaş taleplerinin önceliklendirilmesini sağlamakta ve sorunların çözüm sürecini hızlandırmaktadır. Örneğin, yapay zekâ ile güçlendirilmiş CRM sistemleri, vatandaşların geçmiş taleplerini ve geri bildirimlerini analiz ederek, yerel yönetimlerin hizmetlerini daha kişiselleştirilmiş ve etkili bir şekilde sunmalarına olanak tanır. Bu, hem vatandaşların daha yüksek memnuniyet düzeyine ulaşmasını hem de yerel yönetimlerin verimliliğini artırmasını sağlar.

Yapay zekâ destekli yönetim modelleri, veri analitiği ve tahmine dayalı teknolojiler aracılığıyla süreçlerin proaktif bir şekilde yönetilmesini mümkün kılmaktadır. Örneğin, vatandaş şikâyetlerinin hangi alanlarda yoğunlaştığını analiz eden bir yapay zekâ modeli, yerel yönetimlere gelecekteki olası sorunları önceden tespit etme ve çözüm geliştirme fırsatı sunar. Ayrıca, chatbot ve sanal asistan gibi teknolojiler, vatandaşların en sık karşılaştığı sorunlara anında yanıt vererek çağrı merkezlerindeki iş yükünü azaltmakta ve vatandaşlara 7/24 hizmet sunulmasını sağlamaktadır.

Bu yenilikçi yaklaşımlar, yerel yönetimlerin hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerine uygun bir şekilde çalışmasına katkı sağlarken, aynı zamanda kamu hizmetlerinin hızını ve kalitesini artırmaktadır. Özellikle yapay zekâ ile güçlendirilmiş süreçler, vatandaşların taleplerine duyarlılığı artırarak demokratik değerlerin tabana yayılmasına destek olmaktadır. Vatandaşların yalnızca birer hizmet alıcısı olarak değil, aynı zamanda yönetim süreçlerine katkı sunan aktif katılımcılar olarak görülmesi, yerel yönetimlerin daha katılımcı ve sürdürülebilir bir yapıya dönüşmesini sağlamaktadır.

Sonuç olarak, yapay zekâ destekli ağrı merkezi ve CRM yönetim modelleri, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerini bir üst seviyeye taşımakta ve vatandaş odaklı hizmet sunumunda yeni standartlar belirlemektedir. Dijitalleşmenin getirdiği olanaklar sayesinde, yerel yönetimlerin hizmet sunma süreçleri hızlanırken, vatandaşların memnuniyet düzeyleri artmakta ve kamu yönetimi performansı iyileşmektedir. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli modellerin entegrasyonu, yerel yönetimlerin hem hizmet kalitesini artırmalarını hem de vatandaşların yönetime olan güvenini pekiştirmelerini sağlayan stratejik bir adım olarak öne çıkmaktadır.

3.4. Dijitalleşme ve Yapay Zekâ'nın Yerel Yönetimlerde Süreç Yönetimine Katkısı

Yapay zekâ teknolojileri, yerel yönetimlerin süreç yönetiminde sağladığı dönüşümle, hizmet sunum kalitesini artırmak ve vatandaş memnuniyetini yükseltmek açısından önemli bir rol oynamaktadır. Yapay zekâ tabanlı sistemler, ağrı merkezlerinden şikâyet yönetimine kadar pek çok alanda operasyonel verimliliği artırmakta, aynı zamanda stratejik karar alma süreçlerini güçlendirmektedir. Aydınalp (2020), yapay zekâ araçlarının veri analitiği ve otomasyon yetenekleriyle kriz yönetimi süreçlerini optimize ederek, vatandaş odaklı hizmet anlayışını desteklediğini vurgulamaktadır. Bu teknolojilerin entegrasyonu, yerel yönetimlerin geleneksel hizmet yaklaşımlarından uzaklaşarak, proaktif ve yenilikçi bir yönetim modeli benimsemelerine olanak tanımaktadır.

Doğal dil işleme tabanlı yapay zekâ uygulamaları, vatandaş taleplerinin analiz edilmesi ve hızlı çözümler sunulması açısından büyük avantaj sağlamaktadır. zyılmaz ve Demir (2023), ChatGPT gibi doğal dil işleme sistemlerinin, vatandaşların taleplerini anlamlandırarak süreçlerin dijital dönüşüm çerçevesinde yeniden yapılandırılmasına olanak tanıdığını belirtmektedir. Bu tür teknolojiler, yalnızca şikâyet yönetimini kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda karar destek sistemleriyle entegre edilerek vatandaş katılımını artıracak interaktif platformlar sunar. Yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecinde, yapay zekâ destekli analizler ve tahmine dayalı modeller, gelecekteki hizmet modellerini şekillendiren kritik araçlar arasında yer almaktadır.

Yapay sinir ağları (YSA), eksik veri ile çalışabilme ve tahmin yetenekleri sayesinde yerel yönetimlerin süreç yönetiminde yenilikçi çözümler sunmaktadır. zyılmaz ve Demir (2022), YSA'nın şikâyet yönetimi ve süreç iyileştirme çalışmalarında, vatandaş memnuniyetini artırma ve operasyonel süreçleri optimize etme konularında etkili olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle

çağrı merkezi uygulamalarında YSA tabanlı modeller, süreçlerin verimliliğini artırmakta ve hizmetlerin sürdürülebilirliğini desteklemektedir. YSA'nın bu tür özellikleri, yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerinde stratejik bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Yapay zekâ teknolojilerinin kamu hizmetleri üzerindeki etkileri, vatandaşlarla devlet arasındaki iletişimi güçlendirmek ve süreçleri daha verimli hale getirmek açısından önemli dönüşümler sağlamaktadır. Tanrıverdi'nin (2021) belirttiği gibi, yapay zekâ destekli sistemler, kamu hizmetlerinin daha hızlı, düşük maliyetli ve etkili bir şekilde sunulmasını mümkün kılmaktadır. Bu durum, vatandaşların memnuniyetini artırırken, kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasına olanak tanımaktadır. E-devlet uygulamalarıyla entegrasyonu sağlanan yapay zekâ sistemleri, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmak ve şeffaf yönetim ilkelerini güçlendirmek açısından kritik bir rol oynamaktadır.

Yapay zekâ, yerel yönetimlerin güvenlik ve süreç yönetiminde dönüşüm sağlaması açısından da büyük bir potansiyele sahiptir. İrdem ve Çobanoğlu (2021), yapay zekâ destekli güvenlik sistemlerinin, tehditleri önceden tespit ederek proaktif çözümler sunduğunu ve operasyonel süreçlerin hızlandırılmasına katkı sağladığını ifade etmektedir. Özellikle veri analizi ve algoritmik öğrenme yöntemleri, risk yönetimi ve iç güvenlik politikalarının modernize edilmesine olanak tanımaktadır. Bu durum, vatandaşların dijital verilerinin korunmasını sağlarken, yerel yönetimlerin güvenlik politikalarını daha etkili bir şekilde uygulamalarına yardımcı olmaktadır.

Sonuç olarak, yapay zekâ teknolojileri ve dijitalleşme, yerel yönetimlerin süreç yönetimine yenilikçi çözümler sunarak hizmet sunum kalitesini artırmakta ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını desteklemektedir. Veri analitiği, doğal dil işleme ve yapay sinir ağları gibi teknolojiler, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm hedeflerine ulaşmasını sağlarken, aynı zamanda şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş memnuniyeti ilkelerini güçlendirmektedir. Yerel yönetimlerin yapay zekâ destekli süreç yönetimini benimsemesi, hem demokratik değerlerin yerel düzeyde uygulanmasını hem de kamu kaynaklarının verimli kullanımını mümkün kılan stratejik bir adım olarak öne çıkmaktadır.

4. YEREL YÖNETİMLERDE YAPAY ZEKÂ VE CRM DESTEKLİ SÜREÇ YÖNETİMİ

Yerel yönetimlerde dijitalleşme süreçleri, vatandaş memnuniyetini artırmak ve kamu hizmetlerini daha etkin bir şekilde sunmak amacıyla giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bu bağlamda, yapay zekâ ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) entegrasyonu, çağrı merkezi süreçlerinin verimliliğini artırarak yerel yönetimlerin vatandaş taleplerine daha hızlı ve etkili çözümler sunmasına imkân tanımaktadır. Yalova Belediyesi örneğinde olduğu gibi, bu teknolojilerin uygulanması, operasyonel süreçlerin iyileştirilmesine katkı sağlarken, aynı zamanda vatandaş odaklı bir hizmet anlayışını desteklemektedir. Bu bölümde, Türkiye’de yerel yönetimlerin çağrı merkezi ve CRM uygulamalarının mevcut durumu, yapay zekâ destekli süreçlerin bu sistemlere olan katkıları ve vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkileri detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

4.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Çağrı Merkezi ve CRM Uygulamaları

Türkiye’de yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmek için çağrı merkezi ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemlerine yönelmesi, son yıllarda önemli bir dönüşüm olarak öne çıkmaktadır. Bu sistemler, vatandaş memnuniyetini artırmanın yanı sıra şeffaflık, hesap verebilirlik ve verimlilik ilkelerini destekleyen yenilikçi platformlar sunmaktadır. Gürün ve Karaçorlu’nun (2020) çalışmasında da belirtildiği gibi, özellikle büyükşehir belediyelerindeki çağrı merkezi uygulamaları, vatandaş taleplerine ve şikâyetlerine hızlı çözümler sunarak kamu yönetiminin modernizasyonuna önemli katkılar sağlamaktadır. Örneğin, Alo 153 Beyaz Masa gibi uygulamalar, hem bilgi aktarımı hem de talep yönetimi süreçlerinde etkili bir çözüm sunmakta, bu sayede vatandaşlarla daha güçlü bir iletişim kurulmasına olanak tanımaktadır.

Yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmak ve vatandaşlarla olan ilişkilerini güçlendirmek için kullandıkları çağrı merkezleri, operasyonel süreçleri optimize ederek yönetim verimliliğini artırmaktadır. Bu sistemler, vatandaşların taleplerine tek bir merkezden yanıt verilmesini sağlayarak süreçlerin daha düzenli ve koordineli yürütülmesine katkı sunmaktadır. Ayrıca, çağrı merkezlerinin sağladığı veriler, vatandaş taleplerini analiz etmek ve hizmetleri bu talepler doğrultusunda geliştirmek için stratejik bir kaynak işlevi görmektedir. Böylelikle, yerel

yönetimler vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilmekte ve hizmet kalitesini artırmaktadır.

Yerel Yönetimlerde Çağrı Merkezi Kullanımının Faydaları:

- 1. Vatandaş Memnuniyetini Artırır:** Taleplerin hızlı ve etkili bir şekilde yanıtlanması, vatandaşların memnuniyet düzeyini yükseltir ve yerel yönetimlere duyulan güveni artırır.
- 2. Verimliliği Sağlar:** Taleplerin ve şikâyetlerin merkezi bir sistem üzerinden yönetilmesi, işlemlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanır.
- 3. Şeffaf ve Hesap Verebilir Yönetim Sunar:** Vatandaşlar, taleplerinin durumunu izleyebilir ve bu da yerel yönetimlerin şeffaf bir yönetim anlayışını benimsediğini gösterir.
- 4. Hizmet Kalitesini Geliştirir:** Taleplerin ve şikâyetlerin analizi, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artıracak stratejiler geliştirmesini sağlar.
- 5. İletişim Kanallarını Çoğaltır:** Telefon, e-posta, sosyal medya ve mobil uygulamalar gibi farklı iletişim kanalları üzerinden vatandaşlarla daha geniş bir etkileşim kurulmasına olanak tanır.

Türkiye’de Çağrı Merkezi ve CRM Uygulamalarının Etkileri:

Türkiye’de yerel yönetimlerde çağrı merkezlerinin ve CRM sistemlerinin hayata geçirilmesi, vatandaş odaklı yönetim anlayışını pekiştiren bir adım olmuştur. Bu sistemler, vatandaşların taleplerine yanıt verilmesi sürecini hızlandırarak kamu hizmetlerinin daha erişilebilir olmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin benimsenmesi, vatandaşlarla yönetim arasındaki güven ilişkisini güçlendirmektedir.

Yerel yönetimlerin çağrı merkezi kullanımına başlaması, vatandaşlarla daha etkin bir iletişim kurulmasını ve kamu hizmetlerinin şeffaf bir şekilde sunulmasını mümkün kılmaktadır. Vatandaş taleplerinin etkin bir şekilde yönetilmesi ve memnuniyetin sağlanması, bu tür bir sistemin hızlı bir şekilde yerel yönetim hizmetlerine entegre edilmesini gerektirmektedir. Türkiye’de bu alandaki başarılı uygulamalar, çağrı merkezi sistemlerinin hem vatandaş memnuniyetini hem de yerel yönetimlerin performansını artırdığını göstermektedir.

Sonuç olarak, Türkiye’de yerel yönetimlerde çağrı merkezleri ve CRM sistemlerinin etkin bir şekilde kullanılması, vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendiren ve modern kamu yönetiminin gerekliliklerini karşılayan stratejik bir adım olarak değerlendirilmektedir. Bu sistemlerin sağladığı faydalar, yerel yönetimlerin operasyonel süreçlerini optimize ederek kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkili ve verimli bir şekilde sunulmasına olanak tanımaktadır.

4.2. Yapay Zekâ’nın Çağrı Merkezi Süreç Yönetiminde Rolü

Yerel yönetimlerde çağrı merkezleri, vatandaşlarla etkili ve verimli bir iletişim kurmanın temel araçlarından biridir. Yapay zekâ teknolojilerinin çağrı merkezi süreç yönetimine entegrasyonu, yalnızca operasyonel verimliliği artırmakla kalmamakta, aynı zamanda vatandaş memnuniyetini ve kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaktadır. Dijitalleşmenin hızla ilerlediği günümüzde, çağrı merkezleri yapay zekâ ile desteklenerek daha hızlı, proaktif ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunma yeteneği kazanmıştır.

Modern çağrı merkezleri, sadece sorunların çözümüne odaklanmakla kalmayıp, vatandaşları bilgilendirme, yönlendirme ve proaktif çözümler sunma görevlerini de üstlenmektedir. Bu süreçlerin etkili bir şekilde yönetilmesi, yerel yönetimlerin şeffaf, hesap verebilir ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmektedir. Yapay zekâ teknolojileri, vatandaşların taleplerini sınıflandırma, önceliklendirme ve yönlendirme gibi işlevleri otomatikleştirerek süreçleri optimize etmektedir. Ayrıca, vatandaş geri bildirimlerinin analiz edilmesi ve bu analizlere dayalı stratejiler geliştirilmesi, hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesine olanak tanımaktadır.

Yapay Zekâ Destekli Çağrı Merkezi Süreçlerinde Yenilikçi Uygulamalar

1. Şikâyet ve Taleplerin Yönetimi:

Yapay zekâ tabanlı sistemler, vatandaşlardan gelen şikâyet ve talepleri otomatik olarak sınıflandırır ve ilgili birimlere yönlendirir. Bu sistemler, şikâyetlerin çözüm sürelerini optimize ederek vatandaşların hızlı ve etkili çözümler almasını sağlar.

2. Proaktif Bilgilendirme:

Yapay zekâ destekli çağrı merkezleri, vatandaşlara taleplerinin durumu hakkında düzenli olarak otomatik bilgilendirme mesajları gönderir. Bu, belirsizlikleri ortadan kaldırarak vatandaş memnuniyetini artırır.

3. Standartlaştırılmış Çözümler:

Yapay zekâ, farklı şikâyet kategorileri için standart çözüm prosedürleri geliştirir. Bu standartlar, süreçlerin tutarlılığını ve hizmet kalitesini artırır.

4. Performans Ölçüm ve Değerlendirme:

Yapay zekâ tabanlı geri bildirim sistemleri, çağrı merkezi çalışanlarının performansını izler ve geliştirilecek alanları belirler. Bu veriler, daha etkin bir çalışma ortamı yaratmak için kullanılabilir.

5. Kapsamlı Geri Bildirim Analizleri:

Vatandaşlardan alınan geri bildirimlerin analiz edilmesi, süreç iyileştirme çalışmalarına rehberlik eder. Yapay zekâ, bu analizler aracılığıyla süreçlerde sürekli iyileştirme yapılmasını sağlar.

Yapay Zekâ'nın Çağrı Merkezlerindeki Stratejik Katkıları

Yapay zekâ destekli çağrı merkezleri, vatandaş memnuniyetini artırmanın yanı sıra, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini güçlendiren bir yapı sunar. Örneğin, taleplerin uçtan uca izlenebilirliği, vatandaşların hizmet süreçlerine güvenini artırmaktadır. Ayrıca, yapay zekâ tabanlı sistemler, kaynakların etkin kullanımını sağlayarak yerel yönetimlerin maliyetlerini düşürmesine ve süreçlerini daha verimli hale getirmesine olanak tanır.

Karşılaşılan Sorunlar ve Yapay Zekâ ile Çözüm Önerileri

1. Şikâyetlerin Yanlış Kategorize Edilmesi:

Yapay zekâ, otomatik kategorizasyon sistemleri ile bu sorunu çözebilir ve şikâyetleri doğru birimlere yönlendirebilir.

2. Gecikmeler ve Koordinasyon Eksikliği:

Otomatik yönlendirme sistemleri, iş akışlarının etkin bir şekilde yönetilmesini sağlar ve süreçlerdeki gecikmeleri azaltır.

3. Geri Bildirimlerin Yetersiz Kullanımı:

Yapay zekâ, geri bildirimleri analiz ederek vatandaşların memnuniyetine yönelik stratejik iyileştirmeler önerir.

4. Personel Performans Ölçümü:

Çalışan performansını izlemek ve geliştirmek için yapay zekâ destekli sistemler kullanılabilir. Bu sistemler, performans kriterlerini sürekli izler ve öneriler sunar.

Sonuç

Yapay zekâ destekli çağrı merkezi süreç yönetimi, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmak ve vatandaş memnuniyetini sağlamak için kritik bir araçtır. Dijitalleşme sürecinin bir parçası olarak yapay zekâ, süreçlerin hızlanmasını, maliyetlerin düşmesini ve hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. Bu yenilikçi yaklaşımlar, yerel yönetimlerin hesap verebilirlik, şeffaflık ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirerek, demokratik değerlerin yerelden ulusala taşınmasına katkıda bulunmaktadır.

4.3. CRM Verilerinin Yapay Zekâ ile Desteklenmesi: İyileştirme ve Verimlilik Örnekleri

Yerel yönetimlerin çağrı merkezi süreçlerinde kullanılan CRM verilerinin yapay zekâ ile desteklenmesi, süreç optimizasyonu ve hizmet kalitesini artırma açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Yapay Sinir Ağları (YSA) gibi yapay zekâ tabanlı yöntemler, dinamik ve değişken veriler üzerinde yüksek performans göstererek, kaynak yönetimi ve planlama süreçlerinde önemli avantajlar sunmaktadır.

Aydemir, Karaatlı, Yılmaz ve Aksoy (2014) tarafından yapılan çalışmada, Isparta ili 112 Acil Çağrı Merkezi verileri üzerinde YSA kullanılarak çağrı yoğunluğunu tahmin eden bir model geliştirilmiştir. Bu modelin, geleneksel yöntemlere kıyasla daha düşük hata oranı ile çalıştığı belirtilmiştir. YSA tabanlı tahminleme sistemleri, yalnızca çağrı yoğunluğunu öngörmekle

kalmayıp, personel planlaması ve hizmet sürekliliği gibi kritik süreçlerin optimize edilmesine de katkı sağlamaktadır. Bu tür sistemlerin özellikle acil durum yönetiminde kullanılması, müdahale sürelerini kısaltarak vatandaş memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynamaktadır.

CRM verilerinin YSA ile desteklenmesi, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm hedeflerini gerçekleştirmelerinde stratejik bir araç olarak öne çıkmaktadır. YSA'nın doğru tahminleme yapabilme yeteneği, kaynak ve personel kullanımını en verimli şekilde yönetmeyi mümkün kılmaktadır. Bu durum, yalnızca vatandaşların memnuniyetini artırmakla kalmaz, aynı zamanda kamu hizmetlerinin daha sürdürülebilir ve etkin bir şekilde sunulmasına olanak tanır. Ayrıca, YSA uygulamalarıyla elde edilen verilerin analiz edilmesi, yerel yönetimlerin stratejik karar alma mekanizmalarına doğrudan katkı sunar.

Doğan Bıçkıcı ve M. Zahid Sobacı'nın (2011) çalışmasında, yerel yönetimlerden yerel yönetişim anlayışına geçiş süreci ele alınmıştır. Çalışmada, bu dönüşümün post-Fordizm bağlamında küreselleşme ve ekonomik krizler ile şekillendiği ifade edilmiştir. Yazarlar, yerel yönetimlerin daha esnek yapılar haline gelerek hızlı ve etkin çözümler üretme kapasitesine kavuştuğunu vurgulamışlardır. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli süreç yönetimi, vatandaş taleplerinin daha hızlı değerlendirilmesine olanak tanıyarak yönetişim süreçlerinin optimize edilmesine katkıda bulunmaktadır.

Yerel yönetişim anlayışının modern teknolojilerle entegrasyonu, toplumsal sorunların çözümünde yenilikçi yaklaşımların benimsenmesine olanak tanır. Yapay zekâ tabanlı analiz yöntemleri, CRM verilerini kullanarak vatandaş ihtiyaçlarının doğru bir şekilde analiz edilmesini sağlar. Böylece, yerel yönetimler vatandaş memnuniyetini artırmanın yanı sıra kaynak kullanımında da etkinlik sağlayarak stratejik hedeflerine daha kolay ulaşabilirler.

Sonuç olarak, CRM verilerinin yapay zekâ ile desteklenmesi, yerel yönetimlerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendiren bir yönetim yaklaşımı sunmaktadır. Bu yenilikçi teknolojiler, vatandaşların taleplerine proaktif ve etkili çözümler üretmekte, hizmetlerin kalitesini artırmakta ve yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerini desteklemektedir.

4.4. Yapay Zekâ ve CRM Entegrasyonunun Yerel Yönetim Performansına Etkisi

Yapay zekâ ve CRM entegrasyonu, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet sunumunda yenilikçi çözümler geliştirmesine olanak tanımaktadır. Bulut ve Aslan'ın (2019) çalışmasında, akıllı park sistemlerinin veri analitiği ve yapay zekâ desteğiyle nasıl operasyonel verimliliği artırdığı vurgulanmıştır. Ankara Harikalar Diyarı Parkı örneğinde olduğu gibi, bu tür sistemler kayıp eşya bildirim, tehlikeli alanların belirlenmesi ve şüpheli durumların tespiti gibi kritik konularda çözümler sunarak yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini optimize etmektedir. Akıllı sistemlerin entegrasyonu, yalnızca kaynak kullanımını optimize etmekle kalmaz, aynı zamanda vatandaş memnuniyetini artırarak şehirlerin dijital dönüşüm sürecine önemli katkılar sağlamaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), yapay zekâ destekli CRM sistemleriyle birleştiğinde, yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini iyileştirme kapasitesini artırmaktadır. Özeroğlu'nun (2015) çalışmasında, TKY'nin kamu hizmetlerinde verimlilik ve vatandaş memnuniyetini artırmadaki stratejik rolü vurgulanmıştır. TKY'nin kalite odaklı yaklaşımı, yapay zekâ teknolojilerinin sunduğu veri analitiği ve otomasyon olanaklarıyla birleştirilerek süreçlerin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır. Özellikle vatandaş taleplerinin analiz edilmesi ve çözüme yönelik yenilikçi yöntemlerin geliştirilmesi, yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerini hızlandırarak modernleşme ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmaktadır.

Monografi yöntemi, yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini kapsamlı bir şekilde analiz etmelerine olanak tanıyan önemli bir yaklaşımdır. Şahin, Çekiç ve Gözcü'nün (2014) çalışmasında, Çankaya Belediyesi örneğinde uygulanan bu yöntem, yerel yönetimlerin kurumsal etkinliğini artırmaya yönelik analizler sağlamaktadır. Monografi yöntemiyle elde edilen bulgular, yapay zekâ ve CRM entegrasyonunun hizmet kalitesini artırmada nasıl kullanılabileceğini ortaya koymaktadır. Özellikle halkla ilişkiler faaliyetlerinin yapay zekâ ile desteklenmesi, vatandaş memnuniyetine yönelik stratejik çözümler geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Bu yöntemler, hem süreç yönetiminde şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırmakta hem de yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmektedir.

Beyaz Masa uygulamaları, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinde yenilikçi bir örnek sunmaktadır. Sezgin ve Özbay'ın (2016) çalışmasında vurgulandığı gibi, bu tür uygulamalar, vatandaşların taleplerini doğrudan iletmelerini sağlayarak çözüm süreçlerinin daha hızlı ve

etkili bir şekilde yürütülmesini mümkün kılmaktadır. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli CRM sistemlerinin entegrasyonu, Beyaz Masa gibi uygulamaların etkinliğini artırmakta ve vatandaş memnuniyetini üst düzeye çıkarmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini daha şeffaf, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir yapıya dönüştürmesine yardımcı olmaktadır.

Yapay zekâ ve CRM entegrasyonunun yerel yönetim performansına etkileri, operasyonel verimlilikten vatandaş memnuniyetine kadar geniş bir yelpazede değerlendirilebilir. Yapay zekâ destekli CRM sistemleri, vatandaş taleplerini otomatik olarak analiz ederek, önceliklendirme ve ilgili birimlere yönlendirme süreçlerini optimize etmektedir. Bu süreçler, yerel yönetimlerin yalnızca hızlı çözümler sunmasına değil, aynı zamanda hizmet kalitesini sürekli iyileştirmesine de olanak tanımaktadır. Örneğin, yapay zekâ tabanlı sistemler, vatandaşların taleplerine ilişkin geri bildirimleri analiz ederek hizmet süreçlerini iyileştirmek için değerli veriler sunmaktadır.

Sonuç olarak, yapay zekâ ve CRM entegrasyonu, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendiren stratejik bir yaklaşım sunmaktadır. Bu teknolojiler, hizmet süreçlerinde verimliliği artırarak yerel yönetimlerin modern yönetim anlayışına uyum sağlamasını kolaylaştırmaktadır. Dijitalleşme ve yapay zekâ destekli uygulamalar, yerel yönetimlerin hem vatandaş memnuniyetini artırmalarını hem de şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını benimsemelerini mümkün kılmaktadır.

4.5. Yapay Zekâ ile Etkin Şikâyet Yönetimi ve Vatandaş Memnuniyeti

Yapay zekâ tabanlı teknolojiler, yerel yönetimlerde şikâyet yönetimi süreçlerini daha etkin ve vatandaş odaklı hale getiren yenilikçi çözümler sunmaktadır. Filiz Tufan Emine ve Emine Sancak'ın (2018) çalışmasında, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin vatandaş memnuniyetini artırmadaki stratejik önemi vurgulanmıştır. Çalışmada, halkla ilişkiler stratejilerinin, yerel yönetimlerin şeffaflığını artırdığı ve vatandaşların beklentilerinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağladığı ifade edilmiştir. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin yapay zekâ ile desteklenmesi, vatandaş eğilimlerinin detaylı bir şekilde analiz edilmesine ve hizmet süreçlerinin bu doğrultuda planlanmasına olanak tanımaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin hesap verebilirlik ilkelerine uygun bir şekilde hizmet sunmasını kolaylaştırarak vatandaş memnuniyetini artırmaktadır.

Yapay zekâ, şikâyet yönetiminde hızlı ve etkili çözümler üretme kapasitesiyle yerel yönetimlerin önemli bir destekçisi konumundadır. Bulut tabanlı çağrı merkezi çözümleri, vatandaşlardan gelen taleplerin anında değerlendirilmesine ve süreçlerin esnek bir şekilde yönetilmesine olanak tanır. Bu sistemler, veri güvenliğini sağlayarak yerel yönetimlerin süreç sürekliliğini destekler ve vatandaşlarla olan iletişimde kesintisiz bir hizmet anlayışını mümkün kılar. Özellikle uzaktan erişim olanakları sayesinde, sahada veya ofiste görev yapan personelin koordinasyonu kolaylaşmakta, şikâyetlerin çözüm süreci hızlanmakta ve vatandaş memnuniyetine doğrudan katkı sağlanmaktadır.

Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler ve şikâyet yönetimi faaliyetlerinde yapay zekâ destekli sistemlerin kullanımı, yalnızca operasyonel verimliliği artırmakla kalmayıp, stratejik hedeflere ulaşmada da kritik bir rol oynamaktadır. Yapay zekâ, vatandaşlardan gelen şikâyetlerin doğru bir şekilde kategorize edilmesini ve ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlar. Ayrıca, vatandaşların şikâyetlerinin çözüm aşamalarını anlık olarak takip etmelerine olanak tanıyarak, yönetim süreçlerinde şeffaflığı artırır. Bu durum, vatandaşların yönetime olan güvenini pekiştirirken, aynı zamanda yerel yönetimlerin hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirmesine katkıda bulunur.

Sonuç olarak, yapay zekâ destekli şikâyet yönetimi, yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyetine yönelik hedeflerini destekleyen stratejik bir araçtır. Bulut tabanlı çözümler ve yapay zekâ entegrasyonu, yerel yönetimlerin daha hızlı, etkili ve vatandaş odaklı hizmetler sunmasını sağlarken, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini de güçlendirmektedir. Bu yenilikçi yaklaşımlar, yerel yönetimlerin modern yönetim anlayışıyla uyumlu bir şekilde hareket etmelerine olanak tanımakta ve toplumsal memnuniyetin artırılmasında kritik bir rol oynamaktadır.

5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Yerel yönetimlerde yapay zekâ destekli süreç yönetimi ve CRM entegrasyonunun etkilerini anlamak, bu süreçlerdeki sorunları tespit etmek ve iyileştirme önerileri geliştirmek amacıyla bir araştırma yöntemi belirlenmiştir. Araştırma, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi CRM programından elde edilen verilerin yapay zekâ destekli analizine dayanmaktadır. Elde edilen bulguların değerlendirilmesi ve grafiksel olarak sunulması, bu araştırmanın temel odak noktalarını oluşturmaktadır.

5.1. Araştırmanın Yöntemsel Yaklaşımı

Araştırmada, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi CRM programından elde edilen verilerin analizi yoluyla betimsel bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu yöntem, yapay zekâ destekli analizlerin süreç yönetimi üzerindeki etkilerini ortaya koymayı hedeflemektedir. Veriler, hem mevcut durumun değerlendirilmesi hem de performans iyileştirme alanlarının belirlenmesi amacıyla incelenmiştir. Kullanılan yöntem, teorik bilgileri pratik uygulamalarla birleştirerek vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

5.2. Veri Toplama Teknikleri ve Araçları

Araştırmada yalnızca ikincil veri toplama yöntemleri kullanılmıştır. Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi CRM programından alınan raporlar, bu araştırmanın temel veri kaynaklarını oluşturmuştur. Bu raporlar arasında şikâyet yoğunluğu, talep ve çözüm süreleri, vatandaş memnuniyeti değerlendirmeleri ve süreç performansı gibi veriler bulunmaktadır. Elde edilen veriler, yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla değerlendirilmiş ve görselleştirilmiştir. Bu süreçte, RapidMiner gibi veri analizi, Microsoft Power BI iş analizi yazılımları ve Excel araçları kullanılmıştır.

5.3. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evrenini, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi CRM programından elde edilen veriler oluşturmaktadır. Örneklem olarak, Yalova Belediyesi'nin vatandaşlarla iletişim süreçlerini yöneten çağrı merkezi raporları ve bu raporlardan elde edilen performans verileri seçilmiştir. Örneklem seçiminde, Yalova Belediyesi'nin coğrafi ve nüfus özellikleri ile

vatandaş odaklı hizmet anlayışı dikkate alınmıştır. Bu veri seti, hem belediyenin hizmet kalitesini değerlendirmek hem de yapay zekâ entegrasyonu için fırsatları belirlemek açısından zengin bir içerik sunmaktadır.

5.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada kullanılan veriler, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi CRM sisteminden elde edilen verilerdir. Bu veriler, yapay zekâ destekli analiz araçlarıyla işlenmiş ve süreç performansını değerlendiren grafiklerle görselleştirilmiştir. Şikâyet yönetimi, çözüm süreleri ve vatandaş memnuniyeti gibi metrikler, verilerin analizi için temel kriterler olarak belirlenmiştir. Analiz süreci, verilerin hem mevcut durumu yansıtmasını hem de gelecekteki iyileştirme alanlarını işaret etmesini sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Analiz sonuçları, hizmet süreçlerinin etkinliğini artırmak ve vatandaş odaklı stratejiler geliştirmek için somut öneriler sunmaktadır.

5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, Yalova Belediyesi'ne ait çağrı merkezi CRM sisteminden alınan verilerle sınırlıdır. Diğer belediyelerin verilerinin kapsam dışı bırakılması, sonuçların genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır. Ayrıca, araştırma yalnızca mevcut verilerin yapay zekâ destekli analizine dayanmaktadır; dolayısıyla birincil veri toplama yöntemleri (görüşme ve anketler gibi) kullanılmamıştır. Bununla birlikte, Yalova Belediyesi'nin çağrı merkezi raporlarından elde edilen kapsamlı veri seti, araştırmanın geçerliliğini artırmakta ve yerel yönetimlerin yapay zekâ entegrasyonu için güçlü bir model sunmaktadır.

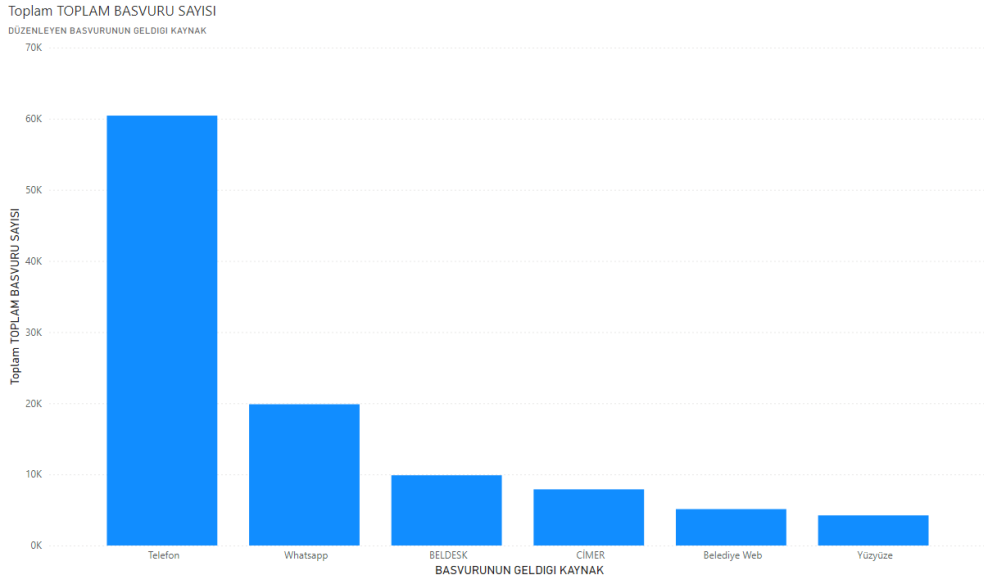
6. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

6.1. Başvuru Kaynağına Göre Yoğunluk Analizi

Yerel yönetim çağrı merkezlerinin etkinliğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, başvuruların geldiği kaynaklar ve bu kaynaklara göre toplam başvuru sayıları analiz edilmiştir. Bu analiz, vatandaşların tercih ettikleri iletişim kanallarını belirlemek, bu kanalların performansını değerlendirmek ve süreç yönetimini optimize etmek açısından önemli veriler sunmaktadır.

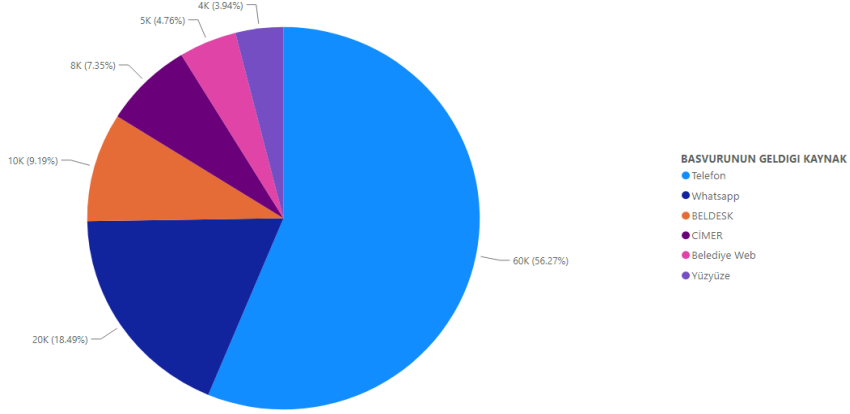
Grafik Analizi ve Bulgular

Rapor, **Telefon**, **WhatsApp**, **BELDESK**, **CİMER**, **Belediye Web** ve **Yüz yüze** olmak üzere altı farklı başvuru kaynağını kapsamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, başvuru kanallarının kullanım oranları şu şekilde dağılım göstermektedir:



Şekil 6.1. : Başvuru Kanallarına Göre Toplam Başvuru Sayısı Dağılımı (Bar Grafik)

Toplam TOPLAM BASVURU SAYISI
DÜZENLEYEN BASVURUNUN GELDİĞİ KAYNAK



Şekil 6.2. : Başvuru Kanallarına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Yüzdelik Oranlar) (Pasta Grafik)

1. Telefon Kanalı:

Telefon, toplam başvuruların %56,27'sini (60 bin başvuru) oluşturarak en çok tercih edilen iletişim yöntemi olmuştur. Bu durum, telefonla iletişimin vatandaşlar için hâlâ en etkili ve güvenilir başvuru kanalı olduğunu göstermektedir. Çağrı merkezi süreçlerinin bu yoğunluğa göre optimize edilmesi gerekmektedir.

2. WhatsApp Kanalı:

Dijitalleşmenin etkisiyle WhatsApp üzerinden yapılan başvurular %18,49 (20 bin başvuru) oranıyla ikinci sırada yer almaktadır. Bu kanalın kullanım oranı, vatandaşların mobil platformlara olan eğilimini yansıtmaktadır.

3. Resmi Platformlar (BELDESK ve CİMER):

BELDESK %9,19 (10 bin başvuru), CİMER ise %7,35 (8 bin başvuru) ile orta düzeyde bir kullanım göstermektedir. Bu platformlar genellikle kurumsal ve resmi başvurular için tercih edilmektedir.

4. Düşük Kullanım Gösteren Kanallar (Belediye Web ve Yüz yüze):

Belediye Web %4,76 (5 bin başvuru), yüz yüze başvurular ise %3,94 (4 bin başvuru) oranında tercih edilmiştir. Bu kanalların düşük kullanım oranı, erişilebilirlik eksikliği ya da vatandaşlar tarafından yeterince tanınmadıkları şeklinde değerlendirilebilir.

Değerlendirme ve Öneriler

Bu bulgular, yerel yönetimin başvuru kanallarına yönelik stratejik iyileştirmeler yapması gerektiğini ortaya koymaktadır:

1. Telefon Kanalı için İyileştirmeler:

- Yoğun başvuru trafiği nedeniyle çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü artmaktadır. Bu durum, hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilir.
- Telefon kanalına yönelik otomasyon sistemleri entegre edilerek iş yükü hafifletilebilir ve hizmet süresi kısaltılabilir.

2. WhatsApp ve Diğer Dijital Kanalların Desteklenmesi:

- WhatsApp gibi dijital platformların kullanımını artırmak için kullanıcı dostu çözümler geliştirilebilir.
- Dijital kanallara yönelik tanıtım kampanyaları düzenlenerek daha geniş bir kitleye ulaşılması sağlanabilir.

3. Düşük Kullanım Gösteren Kanalların Geliştirilmesi:

- Belediye Web gibi platformlar için kullanıcı dostu arayüzler tasarlanabilir.
- Vatandaşlara yönelik bilgilendirici içerikler, broşürler ve eğitimler düzenlenerek bu platformların kullanım oranları artırılabilir.

4. Dijitalleşmenin Güçlendirilmesi:

- Tüm başvuru kanallarını entegre eden bir CRM sistemi oluşturularak veriler daha etkin bir şekilde analiz edilebilir.
- Yapay zekâ destekli tahmin modelleri kullanılarak operasyonel verimlilik artırılabilir ve düşük kullanım oranlarına sahip kanallar için stratejik iyileştirme önerileri geliştirilebilir.

Rapordan Elde Edilen Sonuçlar

1. Başvuru Kanallarının Yoğunluk Dağılımı:

Telefon kanalının yüksek kullanım oranı, geleneksel yöntemlerin hâlâ vatandaşlar arasında güvenilir bir iletişim yöntemi olduğunu ortaya koymaktadır. Buna karşın dijital kanalların yükselişi, dijitalleşme süreçlerinin hızlandırılması gerektiğini göstermektedir.

2. Düşük Kullanım Oranlarının Geliştirilmesi:

Belediye Web ve BELDESK gibi platformların düşük kullanım oranları, bu kanalların erişilebilirlik ve farkındalık eksikliklerini gidermek için bir fırsat sunmaktadır.

3. Operasyonel Yükün Dengelenmesi:

Telefon başvurularındaki yoğunluk, çağrı merkezi çalışanlarının iş yükünü artırmaktadır. Dijital kanallara yönlendirilen başvurular ile bu yük dengelenebilir.

Sonuç ve Değerlendirme

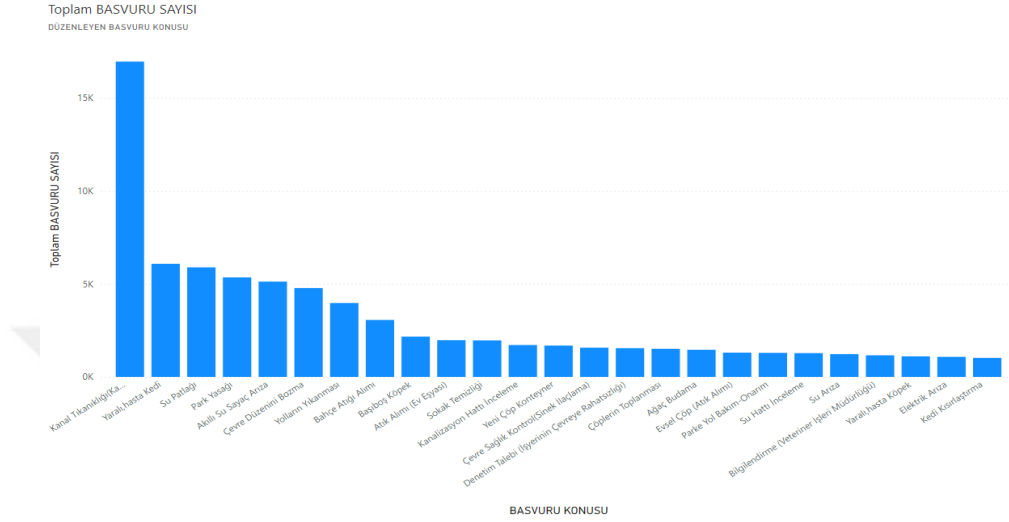
Bu analiz, yerel yönetimin vatandaş memnuniyetini artırmak ve süreçleri iyileştirmek için ihtiyaç duyduğu stratejik kararları desteklemektedir. Telefon kanalının liderliği, geleneksel yöntemlerin gücünü koruduğunu göstermektedir. Ancak dijitalleşme ve yapay zekâ destekli süreç yönetimiyle dijital kanalların etkinliği artırılabilir. Bu sayede yerel yönetimler, daha verimli hizmet sunarak vatandaş memnuniyetini sürdürülebilir bir şekilde artırabilir.

6.2. Başvuru Konularına Göre Kategorik Analiz Raporu

Bu rapor, yerel yönetime yapılan başvuruların konu başlıklarına göre sınıflandırılarak analiz edilmesini ve böylece hangi sorunların vatandaşlar tarafından daha sık bildirildiğinin tespit edilmesini amaçlamaktadır. Rapor kapsamında, başvuruların daha etkili bir şekilde görselleştirilmesi ve analiz edilmesi için toplam başvuru içinden **en çok başvuru yapılan 25 kategori** seçilmiştir. Bu sınırlama, raporun daha odaklı bir değerlendirme sunmasını sağlamaktadır.

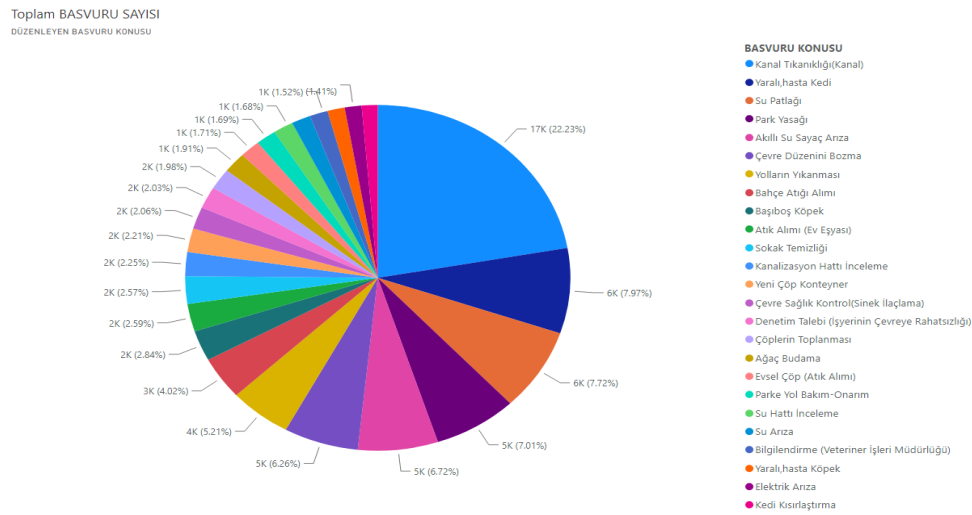
Bu analiz, yerel yönetimlerin hizmet önceliklerini belirlemesine, kaynak tahsisini optimize etmesine ve vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik stratejiler geliştirmesine yardımcı olmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular



Şekil 6.3. : Başvuru Konularına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik)

Bu grafik, en çok başvuru yapılan 25 kategoriye toplam başvuru sayılarına göre sıralı bir şekilde göstermektedir. Kanal tıkanıklığı, yaralı hasta kedi, su patlağı ve park yasağı gibi konuların öne çıktığı görülmektedir. Daha az başvuru alan kategoriler de yer alarak, genel başvuru yoğunluğunun analizine olanak sağlamaktadır.



Şekil 6.4. : Başvuru Konularına Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Pasta Grafik)

Pasta grafik, başvuru konularının yüzdelik dağılımını görselleştirerek hangi kategorilerin öncelikli olduğunu ortaya koymaktadır. Kanal tıkanıklığı, toplam başvuruların %22,23'ünü oluşturarak en yüksek orana sahiptir. Yaralı veya hasta kedi ve su patlağı gibi kategoriler ise vatandaşların duyarlılığını yansıtmaktadır.

Değerlendirme ve Öneriler

1. En Çok Başvuru Yapılan Konu: Kanal Tıkanıklığı

- **Kanal tıkanıklığı** konusu, toplam başvuruların %22,23'ünü (17 bin başvuru) oluşturarak açık ara en yüksek başvuru oranına sahiptir.
- Bu durum, altyapı sorunlarının vatandaşlar için öncelikli bir konu olduğunu göstermektedir. Özellikle kanal tıkanıklıkları, çevresel ve sağlık sorunlarına yol açtığı için hızlı müdahale gerektiren kritik bir başvuru kategorisi olarak öne çıkmaktadır.

2. Çevresel ve Hayvan Refahına İlişkin Başvurular

- **Yaralı veya hasta kedi** (%7,97; 6 bin 700 başvuru) kategorisi, vatandaşların hayvan refahına duyarlılığını açıkça ortaya koymaktadır.
- Benzer şekilde, **su patlağı** (%7,72; 6 bin başvuru) kategorisi, çevresel altyapı ile ilgili sorunların önemini vurgulamaktadır. Bu tür başvurular, altyapı sorunlarının çözülmesine yönelik daha etkin bir planlama yapılması gerektiğini göstermektedir.

3. Teknoloji ve Toplumsal Düzenlemelere Yönelik Başvurular

- **Park yasağı** (%7,01) ve **akıllı su sayaç arızası** (%6,72), vatandaşların günlük hayatını etkileyen toplumsal ve teknolojik sorunlar arasında yer almaktadır. Özellikle akıllı su sayaçlarına yönelik başvurular, dijitalleşme sürecinde karşılaşılan zorlukların bir göstergesidir.

4. Diğer Dikkat Çeken Kategoriler

- **Çevre düzenini bozma, yolların yıkanması, bahçe atığı alımı, sokak temizliği** gibi başvurular, vatandaşların çevre ve temizlik hizmetlerine yönelik hassasiyetlerini göstermektedir.
- Daha az başvuru alan ancak yine de dikkat çeken diğer kategoriler, **ağaç budama, evsel atık toplama, su hattı incelemesi** gibi hizmetleri kapsamaktadır.

Değerlendirme ve Öneriler

Raporun bulguları, yerel yönetimin hizmet önceliklerini belirlemesine yönelik önemli bilgiler sunmaktadır. Bu doğrultuda geliştirilebilecek stratejiler şunlardır:

1. Altyapı Hizmetlerinin Geliştirilmesi

- Kanal tıkanıklığı ve su patlağı gibi altyapı sorunlarına yönelik özel ekiplerin oluşturulması ve hızlı müdahale sistemlerinin geliştirilmesi önerilmektedir. Bu tür sorunlara hızlı ve etkin çözümler sunulması, vatandaş memnuniyetini artıracaktır.

2. Hayvan Refahına Yönelik Çalışmalar

- Yaralı veya hasta hayvanlar için özel ekiplerin kurulması, bu konudaki başvuruların daha hızlı ele alınmasını sağlayacaktır. Ayrıca, hayvan refahına yönelik farkındalık kampanyaları düzenlenerek vatandaşların bu konuda daha fazla bilgi sahibi olması sağlanabilir.

3. Dijitalleşme ve Teknolojik Hizmetlerin İyileştirilmesi

- Akıllı su sayaç arızaları ve benzeri teknolojik sorunların çözümüne yönelik daha hızlı yanıt mekanizmaları oluşturulmalıdır. Dijital altyapının geliştirilmesi ve vatandaşların bu sistemleri daha etkin kullanmalarını sağlamak için eğitim çalışmaları düzenlenebilir.

4. Çevresel Hizmetlerin Desteklenmesi

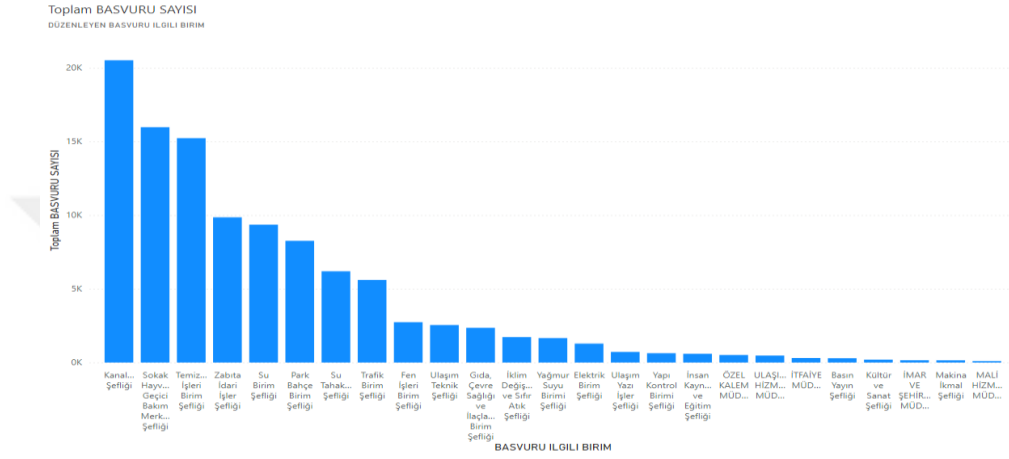
- Sokak temizliği, çevre düzenini bozma ve yolların yıkanması gibi çevresel sorunların çözümüne yönelik daha fazla kaynak ayrılmalıdır. Bu kapsamda, temizlik ve düzenleme ekiplerinin sayısının artırılması önerilmektedir.

5. Toplumsal Bilinç ve Farkındalık Çalışmaları

- Çevresel ve toplumsal sorunlara yönelik farkındalık kampanyaları düzenlenerek vatandaşların çevreye olan duyarlılıkları artırılabilir. Özellikle geri dönüşüm, atık yönetimi ve temizlik gibi konularda daha bilinçli toplumlar oluşturulması sağlanabilir.

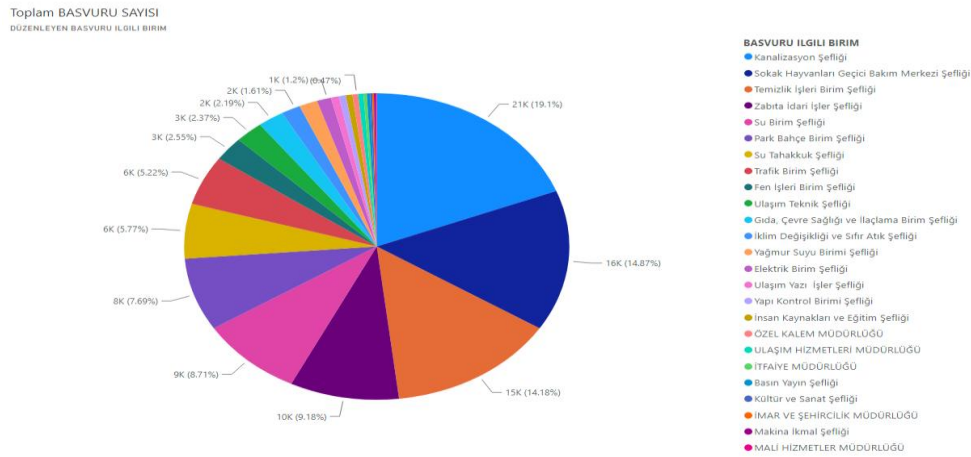
6.3. Başvuru Sayısına Dayalı Birim İş Yükü Tahmini

Bu rapor, yerel yönetime yapılan başvuruların ilgili birimlere dağılımını inceleyerek, birimlerin iş yüklerini tahmin etmeyi ve bu tahmine dayalı olarak operasyonel iyileştirme önerileri geliştirmeyi amaçlamaktadır. Analiz, başvuru yoğunluğunun birimler arasındaki dengesini değerlendirerek, hangi birimlerin daha fazla kaynak veya süreç desteği gerektirdiğini tespit etmeye odaklanmıştır.



Şekil 6.5. : Başvuru Sayısına Göre Birimlerin Dağılımı (Bar Grafik)

Bu grafik, başvuruların birimlere göre toplam dağılımını göstermektedir. Kanalizasyon Şefliği, en yüksek başvuru alan birim olarak öne çıkarken, diğer birimlerin iş yükü de görselleştirilmiştir.



Şekil 6.6. : Başvuru Sayısına Göre Birimlerin Yüzdelik Dağılımı (Pasta Grafik)

Pasta grafik, birimlerin iş yükünü yüzdelik oranlarla sunmaktadır. Kanalizasyon Şefliği, Sokak Hayvanları Geçici Bakım Merkezi ve Temizlik İşleri Şeflikleri, toplam iş yükünün büyük bir kısmını oluşturmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. İş Yükü Dağılımında Kanalizasyon Şefliğinin Baskın Rolü

- **Kanalizasyon Şefliği**, toplam başvuruların %19,1'ini (21 bin başvuru) oluşturarak en yüksek iş yüküne sahip birim olarak öne çıkmıştır. Bu durum, altyapı sorunlarının vatandaşların yerel yönetime en sık ilettiği konular arasında yer aldığını göstermektedir.

2. Sokak Hayvanlarına Yönelik Geçici Bakım ve Temizlik Hizmetleri

- **Sokak Hayvanları Geçici Bakım Merkezi Şefliği** (%14,87) ve **Temizlik İşleri Birimi Şefliği** (%14,18), vatandaşların çevre ve hayvan refahına yönelik hassasiyetlerini yansıtmaktadır. Bu birimler, toplamda yaklaşık 30 bin başvuru almıştır ve yoğun operasyonel taleplerle karşı karşıya kalmıştır.

3. Zabıta ve Su Hizmetleri Şefliklerinin Önemli İş Yükü

- **Zabıta İdari İşler Şefliği** (%9,18) ve **Su Birim Şefliği** (%8,71), günlük yaşamda düzenin sağlanması ve temel hizmetlerin sürdürülebilirliği açısından kritik bir iş yüküne sahiptir. Özellikle su hizmetleri, altyapı ve halk sağlığı açısından temel bir öneme sahiptir.

4. Düşük Başvuru Yoğunluğuna Sahip Birimler

- **Makina İkmal Şefliği** ve **Mali Hizmetler Müdürlüğü** gibi birimler, toplam başvuru oranlarında daha düşük yüzdelere sahiptir. Ancak bu durum, bu birimlerin iş yükünün hafif olduğu anlamına gelmemekte, operasyonlarının kapsamı ve niteliği farklılık göstermektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

Raporun sunduğu bulgular, birimlerin iş yüklerini daha dengeli bir şekilde yönetmek ve hizmet kalitesini artırmak için yerel yönetimlere rehberlik etmektedir:

1. Yüksek İş Yüküne Sahip Birimler İçin Kaynak Artırımı

- Kanalizasyon Şefliği ve Sokak Hayvanları Geçici Bakım Merkezi Şefliği gibi birimlere, personel kapasitesini artırıcı ve teknolojik destek sağlayıcı yatırımlar yapılmalıdır.
- Temizlik İşleri Şefliği gibi yoğun birimlere yönelik iş gücü planlaması optimize edilmelidir.

2. Dijitalleşme ve Otomasyonun Desteklenmesi

- Su Birimi ve Zabıta İdari İşler Şefliği gibi temel hizmet birimlerine, dijital otomasyon sistemleri entegre edilerek başvuru süreçleri hızlandırılabilir ve iş yükü hafifletilebilir.

3. Düşük Yoğunluklu Birimlerin Performans Analizi

- Makina İkmal Şefliği ve Mali Hizmetler Müdürlüğü gibi birimlerin performans ölçütleri detaylı analiz edilerek, iş yüklerinin optimize edilmesi sağlanabilir.

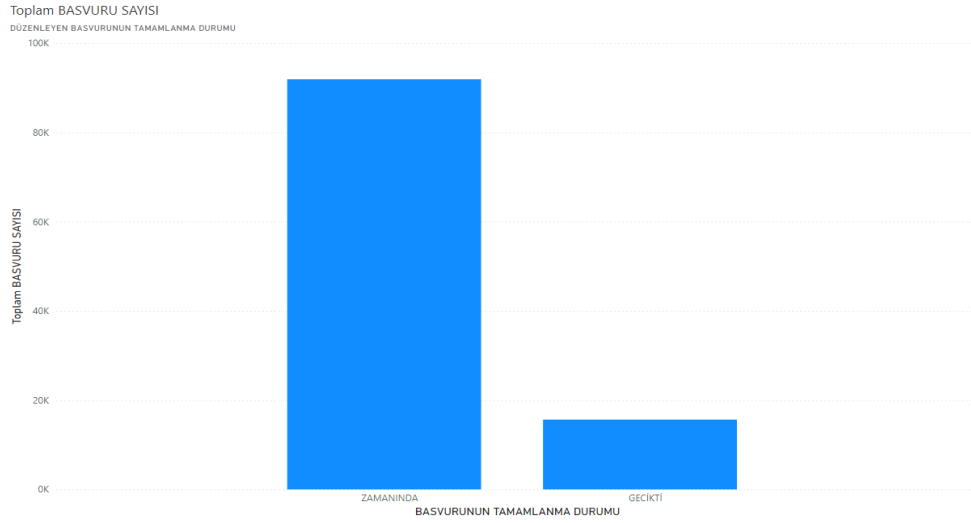
4. Toplumsal Bilinçlendirme ve Hizmet Tanıtımı

- Sokak hayvanları ve temizlik konularında vatandaşların bilinçlendirilmesine yönelik kampanyalar düzenlenebilir. Bu kampanyalar, hizmet taleplerinin azaltılmasına ve kaynakların daha etkili kullanılmasına katkıda bulunabilir.

6.4. Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Kurum Performansı

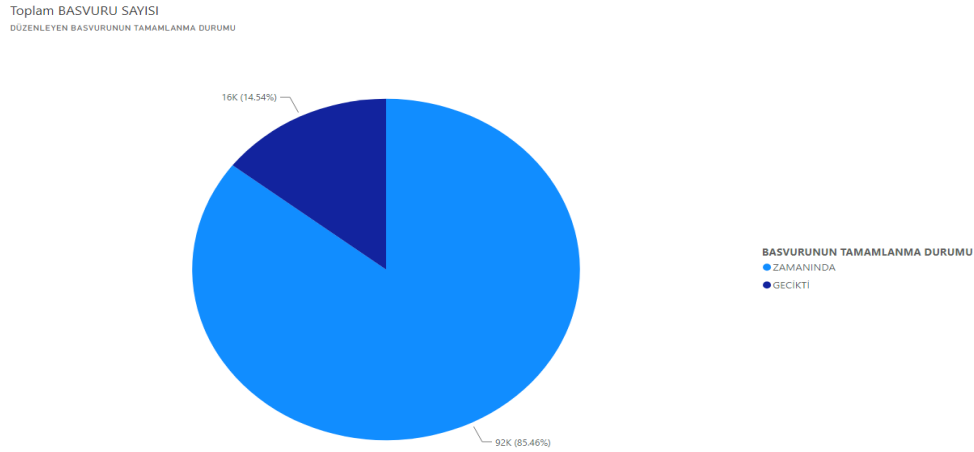
Bu rapor, yerel yönetime yapılan başvuruların tamamlanma durumlarını analiz ederek, başvuruların zamanında tamamlanma oranlarını ve gecikme yaşanan başvuruları incelemektedir. Analiz, kurumların performansını değerlendirmek, gecikme nedenlerini tespit etmek ve süreçlerin iyileştirilmesine yönelik stratejiler geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Grafik Analizi ve Bulgular



Şekil 6.7. : Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik)

Bu grafik, başvuruların tamamlanma durumuna göre dağılımını göstermektedir. Zamanında tamamlanan başvuruların oranı, genel hizmet kalitesinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.



Şekil 6.8. : Başvuru Tamamlanma Durumuna Göre Yüzdelik Dağılım (Pasta Grafik)

Pasta grafik, başvuruların tamamlanma durumlarını yüzdelik oranlarla sunmaktadır. Zamanında tamamlanan başvuruların %85,46'lık oranı, kurumsal süreçlerin etkinliğini göstermektedir. Geciken başvurular ise toplam başvuruların %14,54'ünü oluşturmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. Zamanında Tamamlanan Başvuruların Yüksek Oranı

- Başvuruların **%85,46'sı** (92 bin başvuru) zamanında tamamlanmıştır. Bu oran, yerel yönetimlerin genel olarak başvuru süreçlerini verimli bir şekilde yönettiğini göstermektedir.
- Zamanında tamamlanan başvuruların yüksek oranı, özellikle temel altyapı ve rutin hizmetlerin sağlanmasında güçlü bir performans sergilenmesine işaret etmektedir.

2. Geciken Başvuruların Oranı

- Geciken başvurular, toplam başvuruların **%14,54'ünü** (16 bin başvuru) oluşturmaktadır. Bu durum, bazı hizmet süreçlerinde tıkanıklıkların veya planlama eksikliklerinin bulunduğunu göstermektedir.
- Gecikmelerin en sık yaşandığı birim ve başvuru kategorileri detaylı analiz edilerek, sürecin hangi noktalarında iyileştirmeler gerektiği tespit edilebilir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Zamanında Tamamlama Oranının Daha da Artırılması

- Zamanında tamamlanma oranını artırmak için, başvuru süreçlerinde otomasyon ve dijitalleşme entegrasyonu güçlendirilebilir.
- Sık başvuru alan birimlere yönelik iş gücü ve kaynak desteği sağlanarak işlem süreleri kısaltılabilir.

2. Gecikme Nedenlerinin Analiz Edilmesi

- Geciken başvuruların nedenleri detaylı analiz edilerek, tespit edilen sorunlara yönelik çözümler geliştirilmelidir. Örneğin:
- Yetersiz iş gücü olan birimlerde personel artışı,
- Teknik aksaklıkların giderilmesi,
- Yoğunluk yaşanan dönemlerde esnek çalışma modelleri uygulanabilir.

3. Süreç İzleme ve Raporlama

- Başvuru süreçlerinin düzenli olarak izlenmesi ve performans raporlarının hazırlanması, hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabilir.
- Süreç izleme araçları ile zamanında tamamlanma oranlarını gerçek zamanlı takip etmek ve gerekli müdahalelerde bulunmak mümkün olacaktır.

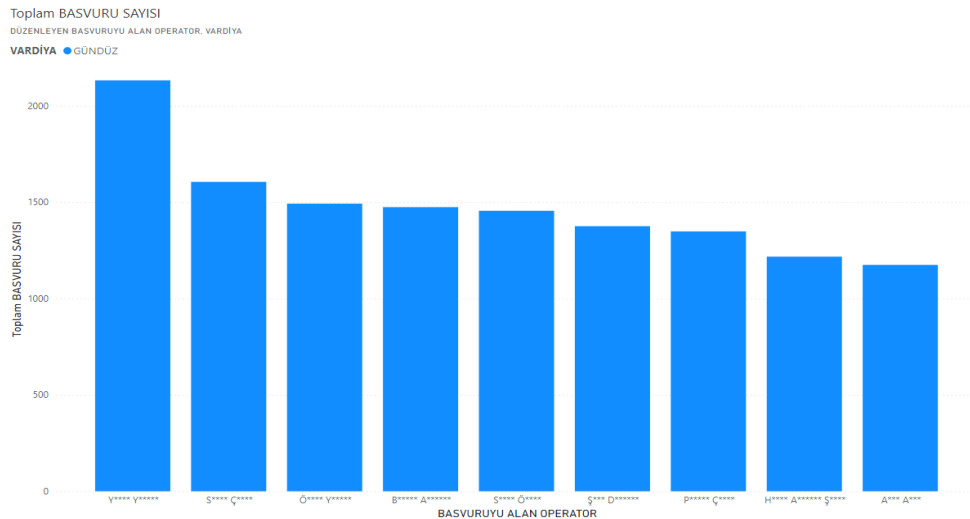
4. Vatandaş Bilgilendirme Sistemlerinin Güçlendirilmesi

- Geciken başvurularla ilgili vatandaşlara düzenli bilgilendirme yapılması, şeffaflığı artırabilir ve vatandaş memnuniyetini koruyabilir.

6.5. Operatör Başvuru Performansı Analizi Raporu

Bu rapor, çağrı merkezi operatörlerinin aynı tarihlerde **gündüz** ve **gece vardiyalarında** aldıkları başvuru sayılarını analiz ederek performanslarını değerlendirmeyi ve iş yükü dağılımını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Analiz, vardiyalarda iş yükünün nasıl dağıldığını inceleyerek, performans iyileştirmesine yönelik öneriler geliştirmeyi hedeflemektedir.

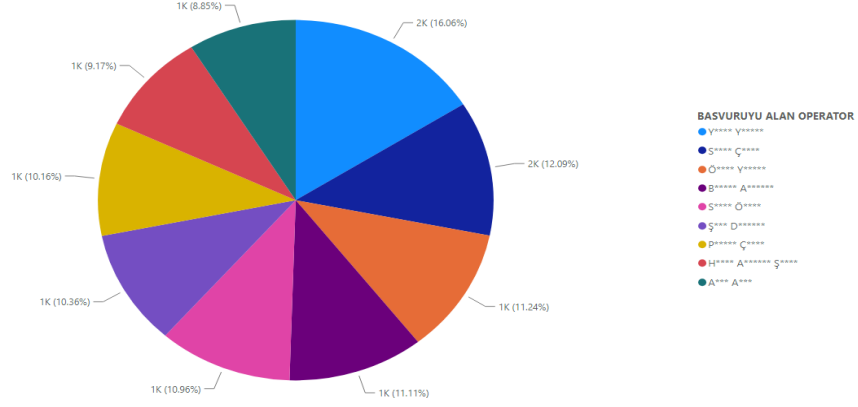
Grafik Analizi ve Bulgular



Şekil 6.9. :Gündüz Vardiyası Operatör Performansı (Bar Grafik)

Bu grafik, gündüz vardiyasında yer alan operatörlerin aldıkları toplam başvuru sayılarını göstermektedir. Y**** Y***** en yüksek başvuru sayısına ulaşmış, diğer operatörler arasında başvurular dengeli bir dağılım göstermiştir.

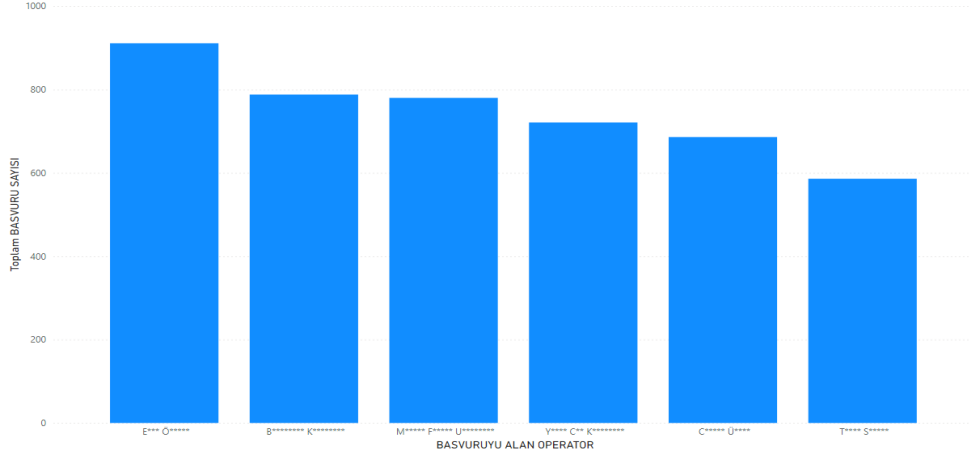
Toplam BASVURU SAYISI
DÜZENLEYEN BASVURUYU ALAN OPERATÖR: VARDİYA



Şekil 6.10. :Gündüz Vardiyası Operatör Performansı (Pasta Grafik)

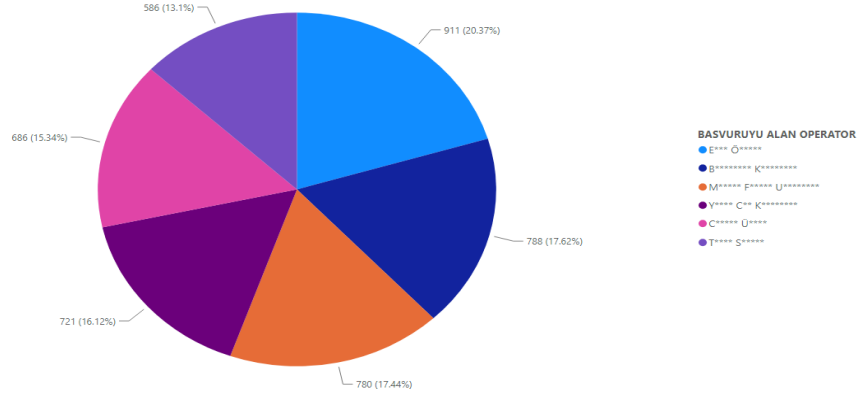
Pasta grafik, gündüz vardiyasında operatörlerin aldıkları başvuru sayılarını yüzdelik oranlarla görselleştirmektedir. Y**** Y***** %16,06 ile lider konumda bulunurken, diğer operatörler de belirgin oranlarda başvuru almıştır.

Toplam BASVURU SAYISI
DÜZENLEYEN BASVURUYU ALAN OPERATÖR: VARDİYA
VARDİYA ● GECE



Şekil 6.11. :Gece Vardiyası Operatör Performansı (Bar Grafik)

Gece vardiyasında yer alan operatörlerin aldıkları toplam başvuru sayıları bu grafikte yer almaktadır. E**** O***** %20,37 ile liderdir ve diğer operatörler arasında iş yükü farkı gözlemlenmektedir.



Şekil 6.12. : Gece Vardiyası Operatör Performansı (Pasta Grafik)

Pasta grafik, gece vardiyasında operatörlerin başvuru sayılarını yüzdelik oranlarla göstermektedir. E*** O***** en yüksek oranı elde etmiş, diğer operatörler arasında başvurular nispeten dengeli bir şekilde dağılmıştır.

1. Gündüz Vardiyası Operatör Performansı

- Y** Y***** gündüz vardiyasında toplam başvuruların **%16,06'sını (2 bin başvuru)** olarak en yüksek performansı göstermiştir.
- Diğer operatörler arasında başvuru sayıları **10% ile 16%** arasında değişmiştir ve bu durum, başvuru dağılımının **kısmen dengeli** olduğunu göstermektedir. Ancak, bir operatörün diğerlerine kıyasla daha fazla iş yüküne sahip olması, vardiya içindeki iş yükünün tamamen eşit olmadığını göstermektedir.
- Gündüz vardiyasındaki iş yükü, toplam başvuru sayılarının daha yoğun olduğu saatlerde operatörler arasında farklılıklar oluşturmaktadır.

2. Gece Vardiyası Operatör Performansı

- Gece vardiyasında, en yüksek başvuru sayısını E** O***** toplam başvuruların **%20,37'sini (911 başvuru)** olarak gerçekleştirmiştir.
- Diğer operatörler arasında başvuru sayıları **%13,1 ile %17,62** arasında değişmiştir. Bu durum, gece vardiyasında başvuruların bazı operatörlerde daha yoğun bir şekilde toplandığını ve iş yükünün diğer vardiyaya kıyasla daha dengesiz olduğunu göstermektedir.

3. Genel Performans Değerlendirmesi

- **Gündüz vardiyasında iş yükü daha dengeli** bir şekilde dağılmışken, **gece vardiyasında iş yükü belirli operatörlerde yoğunlaşmaktadır**. Bu durum, gece vardiyasındaki sınırlı kaynakların daha verimli bir şekilde yönetilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.
- Her iki vardiyada da, toplam başvuruların büyük kısmı birkaç operatör tarafından alınmaktadır. Bu, genel iş yükü yönetiminde bir iyileştirme ihtiyacını işaret etmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. İş Yükü Dengesi Sağlanmalı

- Gece vardiyasında başvurular, operatörler arasında daha dengeli bir şekilde dağıtılmalıdır. Bu, yoğun iş yükü altındaki operatörlerin performansını artırabilir ve stres düzeylerini azaltabilir.

2. Operatör Performansı ve Eğitim

- Gece vardiyasındaki operatörlerin başvuru süreçlerini hızlandırmak ve daha verimli çalışmasını sağlamak için özel eğitim programları düzenlenebilir.
- Gündüz vardiyasında, iş yükünü optimize etmek amacıyla teknolojik araçlardan faydalanılabilir.

3. İş Yükü Rotasyonu ve İzleme Sistemleri

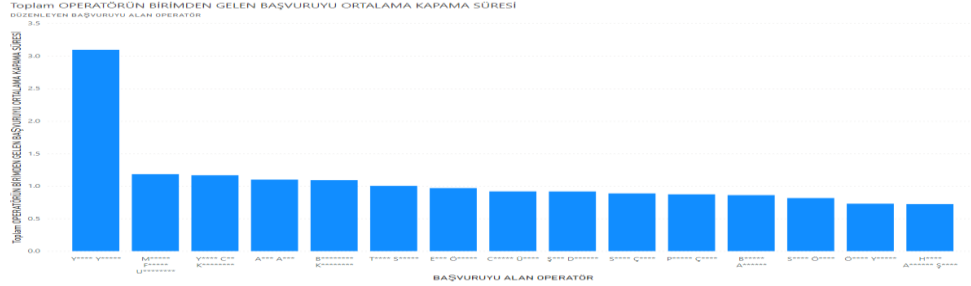
- Operatörler arasında iş yükünü eşit dağıtmak için vardiyalar arasında rotasyonlar uygulanabilir. Bu, operatörlerin iş yüklerini dengeleyerek genel hizmet kalitesini artıracaktır.
- Dijital izleme sistemleri kullanılarak anlık başvuru sayıları takip edilebilir ve gerektiğinde müdahale edilebilir.

6.6. Operatör Birimden Gelen Başvuru Kapatma Süresi Raporu

Bu rapor, çağrı merkezi operatörlerinin birimlerden gelen başvuruları **ortalama kaç günde** kapattığını analiz ederek performans değerlendirmesi yapmayı amaçlamaktadır. Sürelerin kısa olması, vatandaşların sorunlarına daha hızlı çözüm sağlanması ve bu durumun memnuniyet

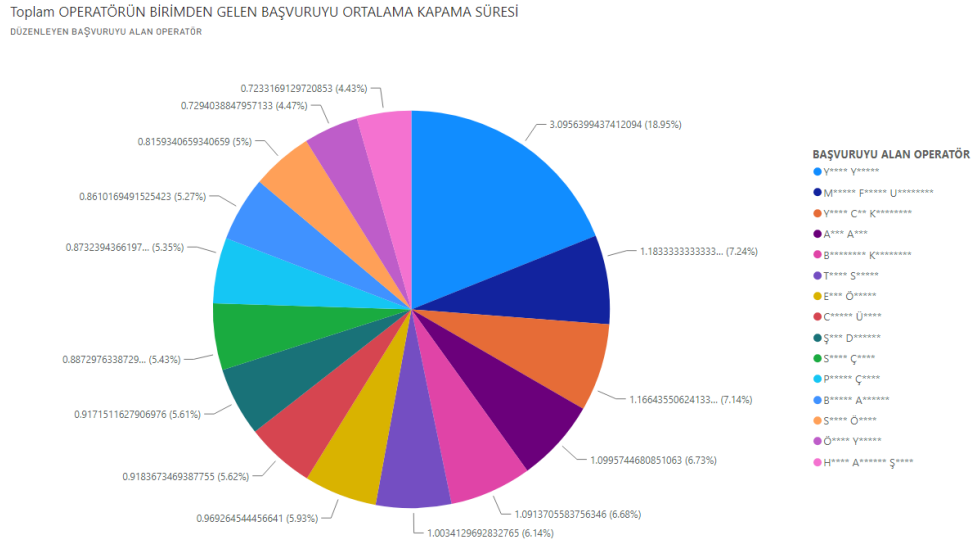
artışına katkı sağlaması anlamına gelmektedir. Rapor, süreçlerin hızlandırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesi açısından önemli bir değerlendirme sunmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular



Şekil 6.13. : Operatörlerin Ortalama Kapatma Süreleri (Bar Grafik)

Bu grafik, operatörlerin birimlerden gelen başvuruları ortalama kaç gün içinde kapattığını göstermektedir. **Y** Y******* 3,09 gün ile en uzun kapatma süresine sahipken, diğer operatörlerin süreleri genelde **1-1,2 gün** arasında değişmektedir.



Şekil 6.14. : Operatörlerin Ortalama Kapatma Süreleri (Pasta Grafik)

Pasta grafik, kapatma sürelerinin yüzdelik dağılımını sunmaktadır. **Y** Y*******'in uzun süresi dikkat çekerken, diğer operatörler daha kısa sürede işlem yapmaktadır.

1. En Uzun Kapatma Süresine Sahip Operatör

- **Y** Y******* ortalama **3,09 gün** ile en uzun kapatma süresine sahiptir. Bu süre, diğer operatörlere kıyasla belirgin şekilde daha yüksektir ve iş süreçlerinde yaşanan zorluklara işaret etmektedir.
- Bu uzun sürenin nedenleri, gelen başvuru türlerinin karmaşıklığı, iş yükü veya süreçteki gecikmelerden kaynaklanıyor olabilir.

2. Ortalama Performansa Sahip Operatörler

- Çoğu operatörün kapatma süreleri **1 ila 1,2 gün** arasında değişmektedir. Bu süreler, genelde birimden gelen başvuruların standart işlem süreleri içinde sonuçlandırıldığını göstermektedir.
- **M** F***** U******* ve **Y**** C**** K******* gibi operatörler, bu sürelerde işlem yaparak sürecin genel standartlarını karşılamaktadır.

3. En Hızlı Kapatma Süresine Sahip Operatörler

- Bazı operatörler, başvuruları **0,7 gün** gibi kısa sürede kapatmıştır. Bu, ilgili operatörlerin süreçlerde daha hızlı çözüm üretebildiğini göstermektedir.
- Ancak bu hızlı kapatma süreleri, başvuru türlerinin daha basit olmasından da kaynaklanıyor olabilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Operatörlerin kapatma süreleri geniş bir dağılım göstermektedir. Ortalama sürelerin bazı operatörlerde uzun olması, süreç iyileştirme ve operasyonel denge ihtiyacını ortaya koymaktadır.
- Sürelerin kısaltılması, vatandaş memnuniyetini doğrudan olumlu yönde etkileyecek ve kurumsal verimliliği artıracaktır.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Uzun Kapatma Süresine Sahip Operatörlerin Desteklenmesi

- **Y** Y******* gibi uzun sürelerde işlem yapan operatörlerin süreçleri analiz edilmelidir. Gecikmelerin nedeni iş yükü, teknik sorunlar ya da diğer faktörler olabilir.

- Eğitim, teknik araç desteği veya iş yükünün yeniden düzenlenmesi gibi çözümler uygulanabilir.

2. Ortalama Sürelerin Standardizasyonu

- Operatörlerin kapatma sürelerinin birim içi standartlara uygun hale getirilmesi gereklidir. Bu, vatandaş memnuniyetini artırmak için önemli bir adımdır.
- Süreç izleme araçları kullanılarak, kapatma sürelerinin gerçek zamanlı takibi yapılabilir ve anlık müdahalelerde bulunulabilir.

3. Kısa Süreli Performansın Ödüllendirilmesi

- Ortalama sürelerle kıyasla hızlı işlem yapan operatörlerin teşvik edilmesi, performansı artırmak için etkili bir yöntem olabilir. Ödüllendirme sistemi, diğer operatörler için de motive edici olacaktır.

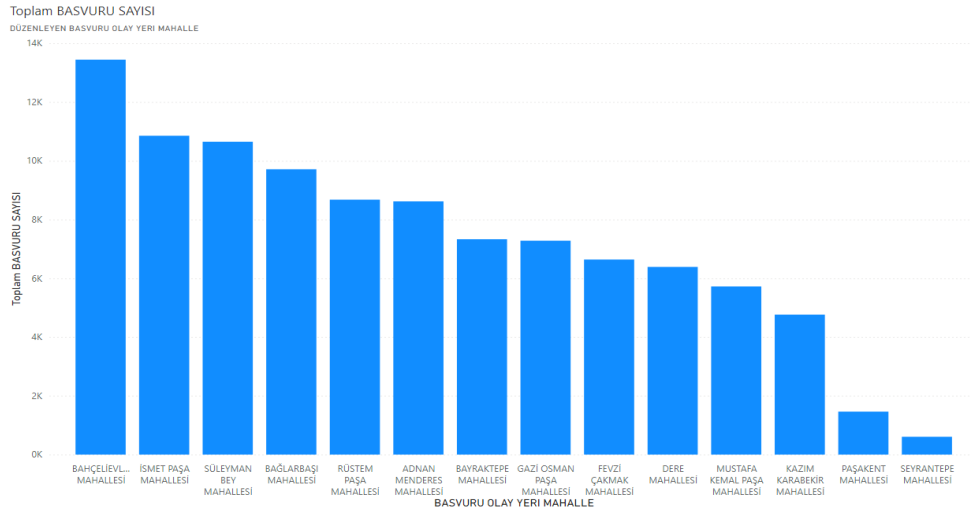
4. Vatandaş Geri Bildirimleri ile Performans İyileştirme

- Kapatma sürelerinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini ölçmek için düzenli geri bildirimler alınabilir. Bu geri bildirimler, süreçlerin iyileştirilmesine yönelik veri sağlayacaktır.

6.7. Yalova Mahalle Bazında Başvuru Yoğunluğu Haritası

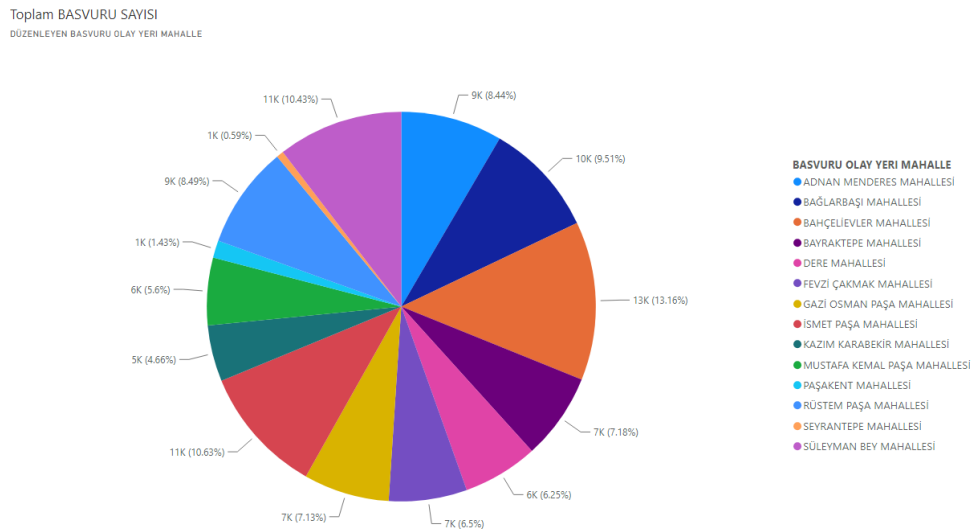
Bu rapor, Yalova'da yer alan mahallelerden gelen başvuruların yoğunluklarını analiz ederek, başvuruların hangi mahallelerden daha fazla geldiğini belirlemeyi amaçlamaktadır. Analiz, mahalle bazındaki sorunların önceliklendirilmesine ve çözüm süreçlerinin planlanmasına olanak tanır. Ayrıca, yüksek başvuru yoğunluğu olan mahallelerde hizmet iyileştirmeleri yapılarak vatandaş memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlar.

Grafik Analizi ve Bulgular



Şekil 6.15. : Yalova Mahalle Bazında Toplam Başvuru Dağılımı (Bar Grafik)

Bu grafik, Yalova'da mahalle bazında toplam başvuru sayılarını göstermektedir. Bahçelievler Mahallesi, en yüksek başvuru sayısına ulaşırken, Seyrantepe Mahallesi en düşük başvuru oranına sahiptir.



Şekil 6.16. : Yalova Mahalle Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Pasta grafik, başvuruların Yalova mahallelerinde yüzdelik dağılımını sunmaktadır. Bahçelievler, İsmet Paşa ve Süleyman Bey mahalleleri, toplam başvuruların büyük kısmını oluştururken, diğer mahalleler daha düşük oranlarda başvuru almıştır.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. En Fazla Başvuru Gelen Mahalleler

- **Bahçelievler Mahallesi**, toplam başvuruların %13,16'sını (13 bin başvuru) oluşturarak, **Yalova** genelinde en fazla başvuru yapılan mahalle olmuştur.
- Bahçelievler'i, sırasıyla **İsmet Paşa Mahallesi** (%10,63) ve **Süleyman Bey Mahallesi** (%10,43) takip etmektedir. Bu mahalleler, **Yalova**'da vatandaşların yoğun olarak başvuru yaptığı bölgeler olarak dikkat çekmektedir.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Mahalleler

- **Bağlarbaşı Mahallesi** (%9,51), **Rüstem Paşa Mahallesi** (%8,49), ve **Adnan Menderes Mahallesi** (%8,44) başvuru yoğunluğu açısından orta sıralarda yer almaktadır. Bu mahalleler, **Yalova**'da dengeli bir başvuru yoğunluğuna sahiptir.

3. Daha Az Başvuru Gelen Mahalleler

- **Seyrantepe Mahallesi** (%0,59) ve **Paşakent Mahallesi** (%1,43) en düşük başvuru oranına sahip mahalleler olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, **Yalova**'nın bu mahallelerinde hizmet ihtiyaçlarının farklılaşabileceğine işaret etmektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Başvuruların büyük bir kısmı, ilk birkaç mahallede yoğunlaşmıştır. Bu durum, bazı mahallelerde sorunların daha fazla olduğunu ve bu mahallelere yönelik hizmetlerin artırılması gerektiğini göstermektedir.
- Başvuruların mahalle bazında yoğunluğunun görselleştirilmesi, **Yalova** genelindeki kaynakların daha etkili bir şekilde planlanmasını ve mahalle bazındaki önceliklerin belirlenmesini kolaylaştırmaktadır.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Mahallelere Odaklanma

- Bahçelievler, İsmet Paşa ve Süleyman Bey mahallelerinde, başvuruların yoğun olması nedeniyle öncelikli hizmet ve kaynak planlaması yapılmalıdır.

- Bu mahallelerdeki başvuruların detaylı bir analizi yapılarak, sık yaşanan sorunlar tespit edilmeli ve çözüm süreçleri hızlandırılmalıdır.

2. Orta Yoğunluklu Mahallelerin Desteklenmesi

- Bağlarbaşı, Rüstem Paşa ve Adnan Menderes mahallelerindeki başvurular, **Yalova** genelinde nispeten dengeli bir dağılıma sahiptir. Bu mahallelerdeki süreçlerin iyileştirilmesi, genel hizmet kalitesine olumlu katkı sağlayacaktır.

3. Düşük Yoğunluklu Mahallelerde Farkındalık Artırma

- Seyrantepe ve Paşakent mahallelerinde, başvuru oranlarının düşük olması, vatandaşların hizmetlere erişimde bilgi eksikliği yaşayabileceğini göstermektedir. Bu mahallelerde, hizmetlerin tanıtımına yönelik çalışmalar yapılabilir.
- Düşük başvuru oranları aynı zamanda bu mahallelerdeki sorunların az olabileceğine işaret edebilir, ancak bunun kesinleşmesi için saha çalışmaları yapılmalıdır.

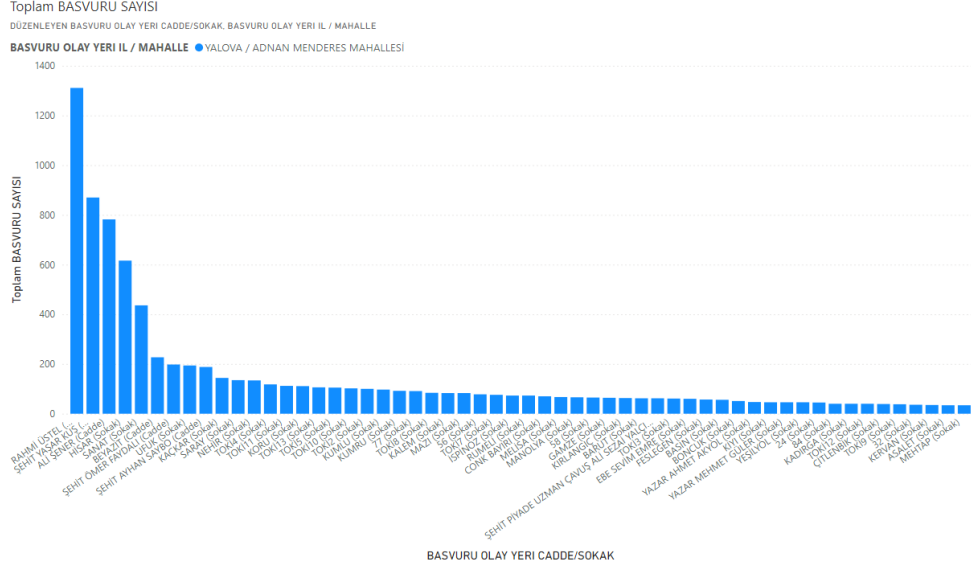
4. Kaynak ve Personel Dağılımının Optimizasyonu

- Yalova'daki başvuru yoğunluğuna göre personel ve kaynak dağılımı yeniden planlanmalıdır. Yüksek yoğunluklu mahallelere yönelik ek personel veya teknolojik çözümler sağlanabilir.

6.8. Yalova Cadde / Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu Haritası

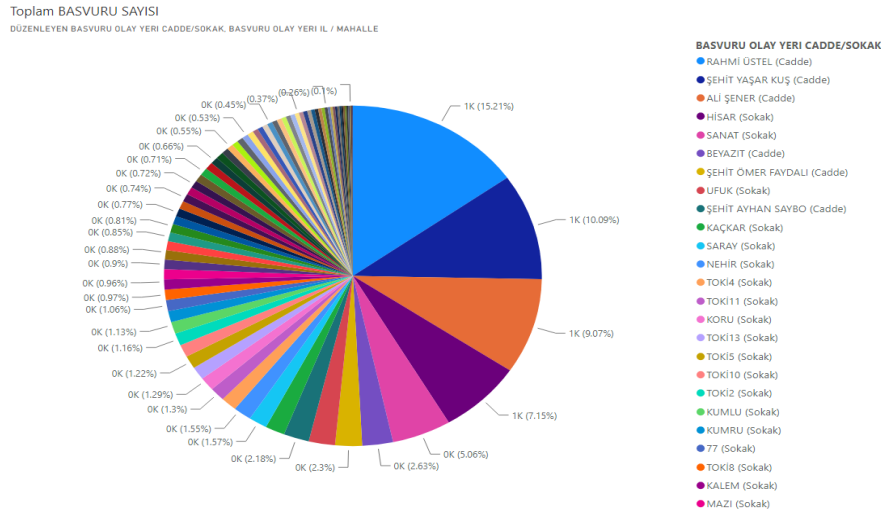
6.8.1. Yalova Adnan Menderes mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, **Yalova Adnan Menderes Mahallesi**'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluklarını analiz ederek, mahalledeki başvuru dağılımını görselleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu analiz, mahalledeki sorunların hangi cadde ve sokaklarda yoğunlaştığını tespit ederek, yerel yönetimlerin hizmet planlamalarını ve kaynak tahsislerini optimize etmelerine yardımcı olur. Yüksek başvuru yoğunluğu olan bölgelerde alınacak aksiyonlar, vatandaş memnuniyetini artıracak ve sorunların daha hızlı çözülmesini sağlayacaktır.



Şekil 6.17. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, **Yalova Adnan Menderes Mahallesi**'ndeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını görselleştirmektedir. **Rahmi Üstel Caddesi, Şehit Yaşar Kuş Caddesi ve Ali Şener Caddesi** en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.18. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Pasta grafik, başvuruların cadde ve sokak bazında yüzdelik dağılımını sunmaktadır. Bu grafik, başvuruların en yoğun olduğu bölgeleri belirgin hale getirmektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Rahmi Üstel Caddesi**, toplam başvuruların **%15,21'ini (1.000 başvuru)** oluşturarak en yoğun başvuru alınan cadde olmuştur.
- Rahmi Üstel Caddesi'ni, sırasıyla **Şehit Yaşar Kuş Caddesi (%10,09)** ve **Ali Şener Caddesi (%9,07)** takip etmektedir. Bu caddelerdeki yüksek başvuru yoğunluğu, bu bölgelerde sıkça yaşanan sorunları işaret etmektedir.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Hisar Sokağı (%7,15)**, **Sanat Sokağı (%5,06)**, ve **Beyazıt Caddesi (%2,63)** orta yoğunlukta başvuruların yapıldığı yerlerdir. Bu bölgelerdeki başvurular, dengeli bir dağılım göstermektedir ve çözüm süreçlerinin dikkatle ele alınmasını gerektirir.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Mahallede bulunan diğer cadde ve sokaklardan yapılan başvurular daha düşük yoğunluktadır. Bu durum, bazı bölgelerde vatandaşların hizmetlere erişim oranının daha düşük olabileceğini veya bu bölgelerde daha az sorun yaşandığını gösterebilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Başvuruların büyük bir kısmı, birkaç cadde ve sokakta yoğunlaşmıştır. Bu yoğunluk, bu bölgelerde hizmet ihtiyacının daha fazla olduğunu ve öncelikli aksiyon alınması gerektiğini göstermektedir.
- Daha düşük yoğunluklu bölgelerde ise süreçlerin daha iyi izlenmesi ve gerekirse sorunları daha iyi anlamak adına saha çalışmaları yapılması faydalı olacaktır.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Caddelere Odaklanma

- **Rahmi Üstel, Şehit Yaşar Kuş ve Ali Şener caddelerinde** başvuruların yoğunlaşması nedeniyle, bu bölgelerde daha fazla saha personeli görevlendirilmeli ve başvuruların içerik analizi yapılarak çözüm süreçleri hızlandırılmalıdır.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç İyileştirme

- Orta yoğunlukta başvuru alınan **Hisar Sokağı, Sanat Sokağı ve Beyazıt Caddesi**, mevcut hizmetlerin gözden geçirilmesiyle daha etkili bir şekilde ele alınabilir. Bu bölgelerdeki başvurulara odaklanmak, genel hizmet kalitesini artıracaktır.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırma

- Daha düşük başvuru yoğunluğuna sahip cadde ve sokaklarda, vatandaşların sorunlarını bildirmelerini teşvik etmek amacıyla bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir. Ayrıca, bu bölgelerde yaşanan sorunların varlığı saha çalışmaları ile doğrulanmalıdır.

4. Kaynakların Etkili Dağılımı

- Başvuru yoğunluğuna göre kaynak ve personel dağılımı yapılmalıdır. Yüksek yoğunluklu caddelerde yoğunlaştırılmış hizmet sunulması, sürecin daha hızlı işlenmesini sağlayacaktır.
- Bunun yanı sıra, başvuruların türlerine göre analiz yapılarak bölgesel sorunlara uygun çözümler geliştirilebilir.

Sonuç

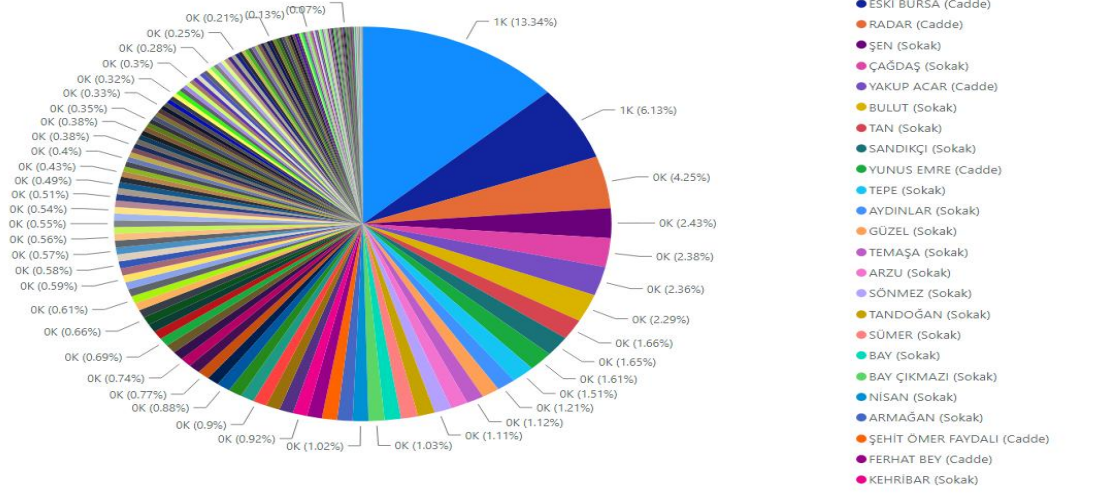
Adnan Menderes Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını analiz ederek yerel yönetimlerin hizmet planlaması ve kaynak tahsisi süreçlerine ışık tutmaktadır. Elde edilen analizler, mahallede başvuruların yoğunlaştığı bölgeleri belirleyerek, öncelikli müdahale edilmesi gereken alanların tespit edilmesine olanak sağlamaktadır.

Yoğun başvuru alan Rahmi Üstel, Şehit Yaşar Kuş ve Ali Şener Caddeleri gibi bölgelerde, sorunların hızlı ve etkili bir şekilde çözülmesi vatandaş memnuniyetini artırmak açısından büyük önem taşımaktadır. Orta düzeyde başvuru yoğunluğuna sahip cadde ve sokaklarda ise hizmetlerin detaylı bir şekilde gözden geçirilmesi, sorunların daha etkin bir şekilde ele alınmasına olanak tanıyacaktır. Düşük başvuru oranı görülen bölgelerde ise vatandaşların sorunlarını daha rahat bildirebilmeleri için bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

Bu rapor, Adnan Menderes Mahallesi'nde hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına katkı sağlamakta ve mahalle sakinlerinin taleplerine etkin yanıt verilmesine yönelik bir rehber niteliği

Toplam BASVURU SAYISI

DÜZENLEYEN BASVURU OLAY YERİ CADDE/SOKAK, BASVURU OLAY YERİ IL / MAHALLE



Şekil 6.20. : Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Pasta grafik, başvuruların **Yalova Bağlarbaşı Mahallesi**'ndeki cadde ve sokaklara göre yüzdelik dağılımını sunmaktadır. Bu grafik, mahallede başvuruların yoğun olduğu bölgeleri net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Vatan Caddesi**, toplam başvuruların **%13,34'ünü (1.000 başvuru)** oluşturarak mahallede en yoğun başvuru alınan cadde olmuştur.
- Vatan Caddesi'ni, sırasıyla **Eski Bursa Caddesi (%6,13)** ve **Radar Caddesi (%4,25)** takip etmektedir. Bu caddeler, mahallede en sık başvuru yapılan bölgeler olarak öne çıkmaktadır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- Şen Sokağı (%2,43)**, **Çağdaş Sokağı (%2,38)** ve **Yakup Acar Caddesi (%2,36)** orta yoğunlukta başvuruların yapıldığı alanlardır. Bu bölgelerdeki başvuru oranları dengeli bir dağılım göstermektedir ve belirli hizmetlerin iyileştirilmesiyle süreçler daha verimli hale getirilebilir.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Diğer cadde ve sokaklardan gelen başvurular daha düşük yoğunluk göstermektedir. Bu durum, bu bölgelerdeki sorunların daha az olduğunu veya vatandaşların başvurularını iletme konusunda yeterince bilgi sahibi olmadığını gösterebilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Başvurular, büyük ölçüde birkaç cadde ve sokakta yoğunlaşmıştır. Bu yoğunluk, özellikle Vatan Caddesi, Eski Bursa Caddesi ve Radar Caddesi gibi bölgelerdeki sorunların öncelikli olarak ele alınmasını gerektirmektedir.
- Düşük yoğunluk gösteren bölgeler için ise saha çalışmaları yapılarak bu bölgelerdeki hizmet ihtiyacı tespit edilebilir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hizmet Artırımı

- **Vatan, Eski Bursa ve Radar caddelerinde**, başvuruların yoğun olduğu göz önünde bulundurularak, bu bölgelerde daha fazla saha personeli görevlendirilmeli ve başvuruların çözüm süreçleri hızlandırılmalıdır.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Proaktif Yaklaşım

- Orta yoğunlukta başvuru alınan cadde ve sokaklarda, başvuruların detaylı analizi yapılmalı ve bu bölgelerdeki sorunların çözümü için düzenli takip süreçleri uygulanmalıdır.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- Düşük başvuru oranına sahip bölgelerde, vatandaşların hizmetlerden haberdar olmalarını sağlamak için bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir. Ayrıca, bu bölgelerdeki olası sorunlar saha çalışmaları ile belirlenmelidir.

4. Kaynak ve Personel Planlamasının Optimizasyonu

- Başvuru yoğunluğuna göre kaynak ve personel dağılımı yeniden planlanmalıdır. Özellikle yüksek yoğunluklu bölgelerde daha fazla hizmet sağlanırken, diğer bölgelerde farkındalık artırma çalışmaları yapılabilir.

Sonuç

Bağlarbaşı Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını analiz ederek yerel yönetimlerin hizmet planlaması ve kaynak tahsisi süreçlerine önemli bir rehberlik sunmaktadır. Elde edilen veriler, başvuruların mahallede yoğunlaştığı bölgeleri belirleyerek, öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken alanların tespit edilmesine olanak tanımaktadır.

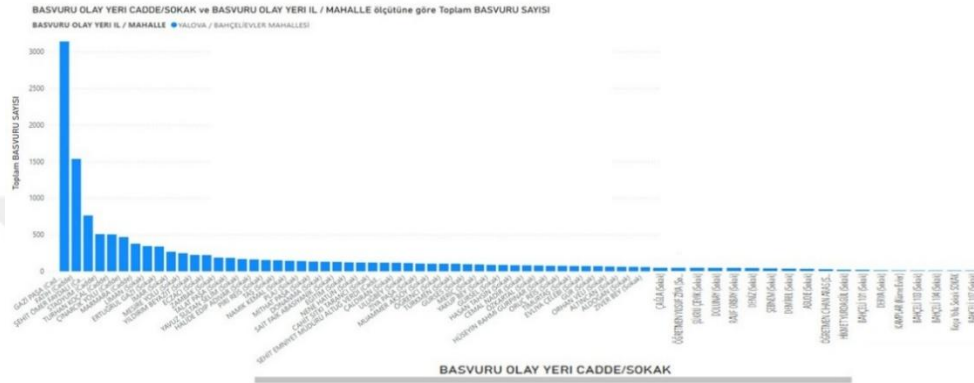
Yoğun başvuru alan Vatan Caddesi, Eski Bursa Caddesi ve Radar Caddesi gibi bölgelerde, sorunların hızlı ve etkin bir şekilde çözüme kavuşturulması vatandaş memnuniyetini artırmak açısından kritik bir öneme sahiptir. Orta düzeyde başvuru yoğunluğuna sahip Şen Sokağı, Çağdaş Sokağı ve Yakup Acar Caddesi gibi bölgelerde ise hizmetlerin gözden geçirilmesi ve mevcut sorunların çözümüne yönelik daha detaylı planlamaların yapılması önerilmektedir. Daha düşük başvuru oranına sahip alanlarda ise vatandaşların sorunlarını daha rahat bir şekilde iletebilmeleri adına bilgilendirme ve farkındalık artırma çalışmalarının gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Bu rapor, Bağlarbaşı Mahallesi'nin hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayarak, mahalle sakinlerinin taleplerine yönelik etkili ve stratejik çözümler geliştirilmesine ışık tutmaktadır. Yerel yönetimlerin bu analizler doğrultusunda yapacakları planlama ve kaynak tahsisleri, mahalledeki hizmet kalitesini artırarak vatandaşların yaşam standartlarını iyileştirme yolunda önemli bir adım olacaktır.

6.8.3. Yalova Bahçelievler mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

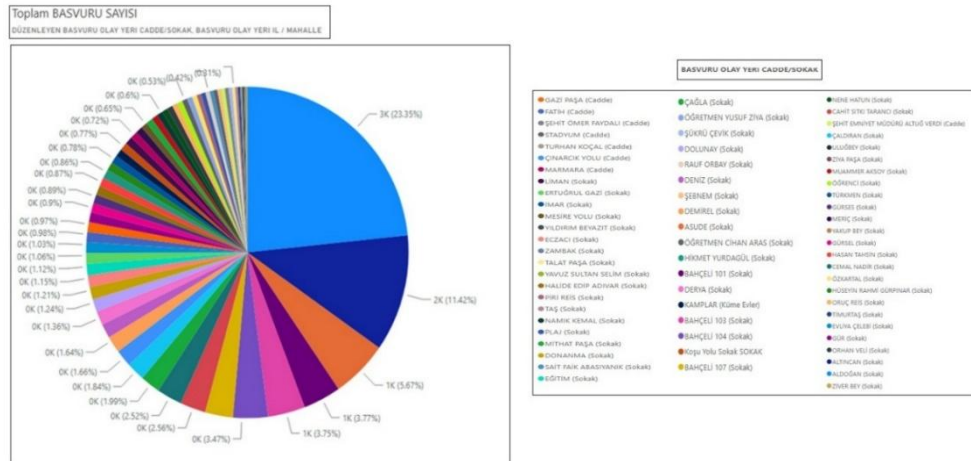
Bu rapor, Yalova Bahçelievler Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz etmeyi amaçlamaktadır. Mahalledeki sorunların hangi bölgelerde daha fazla yoğunlaştığını tespit ederek, yerel yönetimlerin hizmet planlamasına rehberlik etmeyi ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesini sağlamayı hedeflemektedir.

Analiz sonuçları, mahalledeki başvuru sayılarını detaylı bir şekilde değerlendirerek kaynakların daha etkin kullanımını sağlayacak veriler sunmaktadır. Bu doğrultuda, en yoğun başvuru alan bölgelerin belirlenmesi ve çözüm odaklı planlamaların yapılması, hem vatandaş memnuniyetini artıracak hem de hizmetlerin daha verimli bir şekilde sunulmasına katkı sağlayacaktır. Rapor, yerel yönetimlerin kaynaklarını daha etkin ve stratejik bir şekilde kullanabilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.



Şekil 6.21. : Yalova Bahçelievler Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, **Yalova Bahçelievler Mahallesi**'ndeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. **Gazi Paşa Caddesi**, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.22. : Yalova Bahçelievler Mahallesi'nde Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. **Gazi Paşa Caddesi** en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

Grafiklere göre, Bahçelievler Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklar arasından en yoğun başvuru alan bölgeler şunlardır:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Gazi Paşa Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların **%23,35'ini (3.000 başvuru)** oluşturarak en fazla başvuru alan cadde olmuştur.
- **Gazi Paşa Caddesi'ni** sırasıyla **Fatih Caddesi (%11,42)** ve **Şehit Ömer Faydalı Caddesi (%5,67)** takip etmektedir. Bu bölgelerdeki başvuru yoğunluğu, yerel yönetimlerin bu bölgelere özel dikkat göstermesi gerektiğini işaret etmektedir.
- **Stadyum Caddesi ve Turhan Koçal Caddesi:** Yaklaşık **%3,75** oranında başvuru alarak diğer yoğun bölgeler arasında yer almaktadır.

Daha düşük oranlarda başvuru alan diğer sokaklar arasında **Ertuğrul Gazi Sokak, Mesire Yolu Sokak** ve **Yavuz Sultan Selim Sokak** bulunmaktadır. Bu bölgelerden gelen başvuruların yoğunluğu, hizmet dağılımının dengeli bir şekilde yapılması gerektiğini göstermektedir.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Şükrü Çevik Sokağı (%3,75), Rauf Orbay Caddesi (%3,47) ve Demirel Sokağı (%2,23)** orta yoğunlukta başvuruların yapıldığı yerler olarak öne çıkmaktadır. Bu bölgelerde sorunların çözümüne yönelik mevcut hizmetlerin gözden geçirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Mahallenin diğer cadde ve sokaklarından yapılan başvurular, daha düşük bir yoğunluk göstermektedir. Bu bölgelerde daha az sorun yaşandığı ya da vatandaşların başvuru yapma eğilimlerinin daha düşük olduğu söylenebilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Bahçelievler Mahallesi'nde başvuruların büyük bir kısmı birkaç cadde ve sokakta yoğunlaşmıştır. **Gazi Paşa Caddesi, Fatih Caddesi ve Şehit Ömer Faydalı Caddesi** bu yoğunlukta başı çekmektedir. Düşük yoğunluk gösteren bölgeler için ise saha çalışmaları yapılarak hizmet ihtiyaçlarının analizi yapılmalıdır.

Değerlendirme ve Öneriler

Bu analiz, mahalledeki en fazla başvuru yapılan bölgeleri ortaya koymaktadır. Gazi Paşa Caddesi gibi yoğun başvuru alan bölgelerde, hızlı ve etkin çözümler üretilmesi öncelikli olmalıdır. Daha düşük başvuru oranlarına sahip sokaklar için ise farkındalığı artırıcı çalışmalar yapılabilir.

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale

- **Yoğun Bölgeler İçin Kaynak Planlaması:** Gazi Paşa ve Fatih Caddeleri gibi başvuruların yoğun olduğu bölgelerde, saha ekiplerinin daha etkin çalışmasını sağlamak için kaynakların bu bölgelere yönlendirilmesi önerilmektedir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç Geliştirme

- Orta yoğunlukta başvuru alan sokak ve caddelerde, başvuruların detaylı analizi yapılmalı ve bu bölgelerdeki sorunların çözümüne yönelik süreç iyileştirmeleri gerçekleştirilmelidir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- Düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde vatandaşların hizmetlerden haberdar olmalarını sağlamak ve başvuru süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

4. Kaynak ve Personel Yönetimi

- Başvuru yoğunluğuna göre kaynakların etkili bir şekilde dağıtılması, hizmetlerin daha verimli bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır. Özellikle yüksek yoğunluklu bölgelerde yoğunlaştırılmış hizmet sağlanmalıdır.

5. Farkındalık Çalışmaları:

- Daha düşük başvuru oranına sahip bölgelerde vatandaşların ihtiyaçlarını bildirebilmeleri için bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

Sonuç

Yalova Bahçelievler Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki başvuru yoğunluklarının detaylı bir analizini sunarak yerel yönetimlerin hizmet planlamasına ve kaynak tahsis süreçlerine önemli bir rehberlik sağlamaktadır. Özellikle Gazi Paşa, Fatih ve Şehit Ömer Faydalı Caddeleri gibi yoğun başvuru alan bölgelerde, sorunların hızlı ve etkin bir şekilde çözülmesi, vatandaş memnuniyetinin artırılması açısından kritik bir öneme sahiptir.

Orta yoğunlukta başvuru alan sokaklarda mevcut hizmetlerin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi, bu bölgelerdeki sorunların daha etkili bir şekilde ele alınmasını sağlayacaktır. Düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde ise vatandaşların ihtiyaçlarını daha rahat iletebilmeleri için farkındalık artırıcı çalışmaların yapılması gerekmektedir.

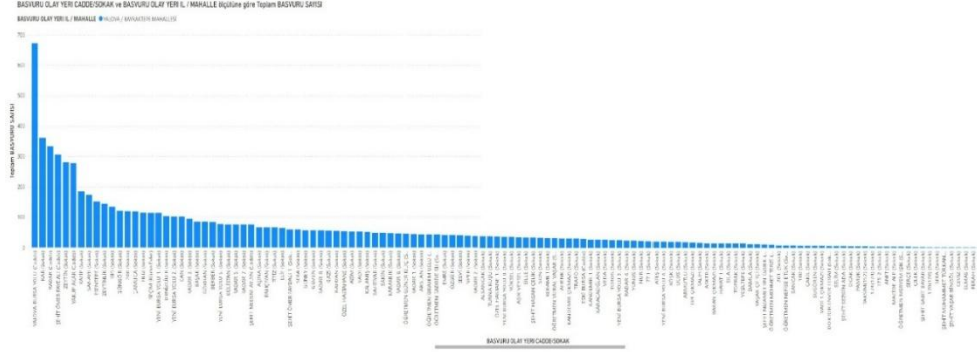
Bu rapor, Bahçelievler Mahallesi'nde hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına olanak tanırken, kaynakların ve hizmetlerin daha verimli bir şekilde dağıtılmasına yönelik stratejik bir yol haritası sunmaktadır. Yerel yönetimlerin bu analizlerden faydalanarak yapacağı planlamalar, mahalledeki yaşam standartlarını yükseltmek ve vatandaşların taleplerine daha hızlı yanıt vermek için önemli bir adım olacaktır.

6.8.4. Yalova Bayraktepe mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Bayraktepe Mahallesi'ndeki cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek, mahalledeki hizmet ihtiyaçlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Mahalle sakinlerinin hangi bölgelerden daha fazla başvuru yaptığı tespit edilerek, yerel yönetimlerin hizmetlerini bu ihtiyaçlara göre yönlendirmesi hedeflenmektedir. Raporun temel amacı, kaynakların daha etkin kullanılması ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı çözümler üretilmesidir.

Bayraktepe Mahallesi'nde yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların analiz edilmesi, mahalledeki sorunların çözümüne yönelik stratejik planlamalar yapılmasına katkı

sağlayacaktır. Özellikle belirli bölgelerde yoğunlaşan başvurulara odaklanılması, vatandaş memnuniyetinin artırılmasına ve yerel yönetimlerin daha etkili hizmet sunmasına olanak tanıyacaktır.



Şekil 6.23. : Yalova Bayraktepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Yalova Bayraktepe Mahallesi'ndeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. **Yalova-Bursa Yolu**, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.24. : Yalova Bayraktepe Mahallesi'nde Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. **Yalova-Bursa Yolu**, en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

Grafiklerden elde edilen bulgulara göre, Yalova Bayraktepe Mahallesi'nde en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokaklar şu şekilde sıralanmıştır:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Yalova-Bursa Yolu (Cadde):** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %9,17'sini (672 başvuru) oluşturarak en fazla başvuru alan cadde olmuştur.
- **Kar Sokağı:** Toplam başvuruların %4,92'sini (361 başvuru) alarak mahallede ikinci sırada yer almıştır.
- **Radar Caddesi:** %4,54 oranında (333 başvuru) başvuru ile yoğun bölgelerden biridir.
- **Şehit Ömer Faydalı Caddesi ve Zeytin Sokağı:** Bu bölgeler sırasıyla %4,16 (305 başvuru) ve %3,83 (281 başvuru) oranında başvuru alarak dikkat çekmektedir.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Yakup Acar Caddesi ve Kâtip Sokağı:** Yaklaşık %3,00 oranında başvuru alarak orta yoğunlukta başvuru yapılan bölgeler arasında yer almaktadır.
- **Sanayi Sokağı ve Esentepe Sokakları:** %2,50 - %3,00 arasında değişen başvuru yoğunluğu ile diğer sokaklara göre orta yoğunlukta başvuruların yapıldığı bölgeler olarak öne çıkmaktadır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Daha düşük başvuru yoğunluğu olan bölgeler arasında Gülistan Sokak, Öğretmen Sadriye Su Sokak ve Şehit Medeni Aydın Caddesi bulunmaktadır. Bu bölgelerdeki düşük başvuru sayıları, sorunların daha az yoğun olduğunu veya vatandaşların başvuru yapma eğilimlerinin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Başvuruların büyük bir kısmı birkaç cadde ve sokakta yoğunlaşmıştır. Yalova-Bursa Yolu gibi caddeler, mahalledeki başvuruların büyük çoğunluğunu alırken, diğer bölgelerde başvuruların daha az yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durum, yerel yönetimin yoğun bölgelerde hizmetlerini artırması gerektiğini göstermektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

Bu analiz, Yalova Bayraktepe Mahallesi'ndeki başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde ortaya koyarak, hizmet planlamasında önemli bir rehber sunmaktadır. Elde edilen bulgulara dayanarak şu öneriler yapılabilir:

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale

- **Yoğun Bölgeler İçin Kaynak Planlaması:** Yalova-Bursa Yolu ve Kar Sokağı gibi yüksek yoğunluklu bölgelerde hızlı ve etkili çözümler üretilmesi için saha ekiplerinin bu bölgelere yönlendirilmesi önerilmektedir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç Geliştirme

- **Orta yoğunlukta başvuru yapılan bölgelerde süreçlerin iyileştirilmesi:** Özellikle Radar Caddesi ve Şehit Ömer Faydalı Caddesi'nde sorunların çözümüne yönelik süreç geliştirmeleri yapılabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- **Vatandaş Farkındalığının Artırılması:** Daha az başvuru yapılan bölgelerde vatandaşların hizmetlere erişimini artırmak amacıyla bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

4. Kaynak ve Personel Yönetimi

- **Hizmetlerin Dengeli Dağıtımı:** Mahalle genelindeki başvuru yoğunluğuna göre kaynakların dengeli bir şekilde dağıtılması, hizmetlerin daha verimli sunulmasını sağlayacaktır.

Sonuç

Yalova Bayraktepe Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek, yerel yönetimlerin hizmet planlamasına önemli bir rehber sunmaktadır. Yalova-Bursa Yolu gibi başvuruların yoğun olduğu caddeler, mahallede öncelikli müdahale edilmesi gereken alanları belirginleştirmekte, diğer yandan düşük başvuru oranına sahip bölgeler vatandaş farkındalığının artırılması gereken alanlara işaret etmektedir.

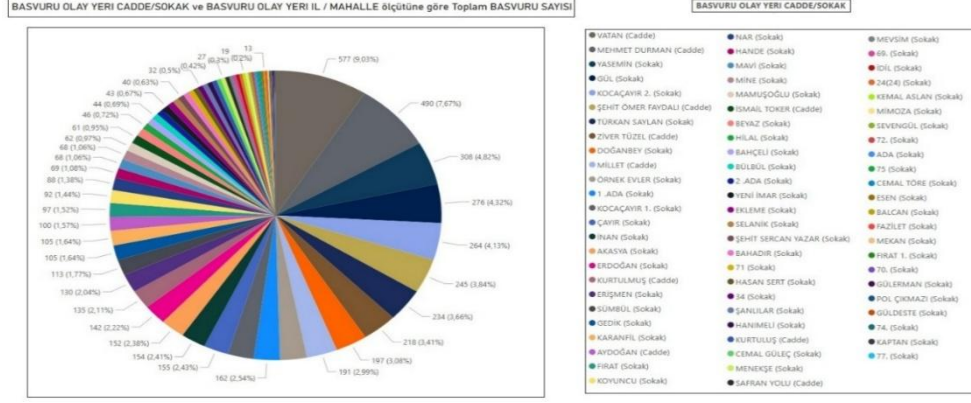
Yoğun başvuru alan bölgelerde, hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulması için hızlı ve çözüm odaklı müdahaleler yapılması önemlidir. Radar Caddesi ve Şehit Ömer Faydalı Caddesi gibi orta yoğunlukta başvuru alan bölgelerde ise süreçlerin detaylı analiz edilerek iyileştirilmesi, mahalledeki genel hizmet kalitesini artırmaya katkı sağlayacaktır. Daha az başvuru yapılan

Bu rapor, Yalova Bayraktepe Mahallesi’ndeki hizmet ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve mahalle sakinlerinin taleplerine hızlı ve etkin yanıtlar geliştirmek amacıyla stratejik bir yol haritası sunmaktadır. Yerel yönetimlerin bu analizler doğrultusunda yapacağı planlamalar, mahalledeki yaşam kalitesini artırmada önemli bir adım olacaktır.

Bu rapor, Yalova Dere Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde daha fazla yoğunlaştığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Yerel yönetimin hizmet planlamasında etkin bir rehberlik sağlamak ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verebilmek için önemli veriler sunmaktadır. Bu analiz, hem kaynakların etkin kullanımına hem de vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik bir rehber niteliği taşımaktadır.



72



Şekil 6.26. : Yalova Dere Mahallesi'nde Caddeler Bazında Başvuru Yoğunluğu (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, mahallede en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. **Vatan Caddesi**, en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

Grafiklerde görüldüğü üzere, Dere Mahallesi'ndeki cadde ve sokaklardan yapılan başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmaktadır:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Vatan Caddesi:** Toplam başvuruların %9,03'ünü (577 başvuru) oluşturarak en fazla başvuru yapılan cadde olmuştur. Bu durum, mahalledeki başvuru yoğunluğunun büyük bir kısmının bu caddeye odaklandığını göstermektedir.
- **Mehmet Durman Caddesi:** %7,67 (490 başvuru) oranıyla ikinci sırada yer almaktadır.
- **Yasemin Sokağı:** %4,82 oranıyla üçüncü sırada yer almıştır.
- **Gül Sokağı ve Kocaçayır 2. Sokağı:** Sırasıyla %4,32 ve %4,13 oranında başvuru alarak diğer yoğun bölgeler arasında yer almaktadır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Türkan Saylan Caddesi, Ziver Tüzel Sokağı ve Doğanbey Caddesi:** Başvuruların %3,66 ila %3,08'ini oluşturarak mahallede orta yoğunlukta sorun yaşanan bölgeler olarak dikkat çekmektedir.

- Bu bölgelerde başvuru verilerinin detaylı incelenmesi, sorunların analiz edilmesine ve çözüm odaklı hizmetlerin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Mahallenin diğer cadde ve sokaklarından yapılan başvurular daha düşük yoğunluk göstermektedir. **Kaptan Sokağı** ve **77. Sokak** gibi bölgeler en düşük başvuru oranlarına sahiptir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Dere Mahallesi'nde başvuruların büyük bir kısmı Vatan Caddesi ve Mehmet Durman Caddesi gibi belirli birkaç bölgede yoğunlaşmıştır.
- Düşük yoğunluk gösteren bölgelerde ise saha çalışmalarının artırılarak sorunların daha iyi analiz edilmesi gerekmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

Bu analiz, mahalledeki en fazla başvuru yapılan bölgeleri belirleyerek, yerel yönetimlere etkin bir hizmet planlaması yapmaları için rehberlik etmektedir:

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Müdahale Planlaması

- Vatan Caddesi ve Mehmet Durman Caddesi gibi başvuruların yoğun olduğu bölgelerde daha etkin saha çalışmaları planlanmalıdır. Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde analiz edilmesi, çözüm sürecini hızlandıracaktır.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç İyileştirme

- Orta yoğunlukta başvuru alan sokak ve caddelerde, sorunların detaylı analizi yapılmalı ve bu bölgelerdeki hizmet süreçleri optimize edilmelidir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- Düşük başvuru oranına sahip bölgelerde vatandaşların başvuru süreçlerine erişimini kolaylaştırmak ve farkındalık oluşturmak amacıyla bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

4. Kaynak ve Personel Yönetimi

- Kaynakların, başvuru yoğunluğuna göre etkin bir şekilde dağıtılması, hizmetlerin verimli sunulmasını sağlayacaktır.

Sonuç

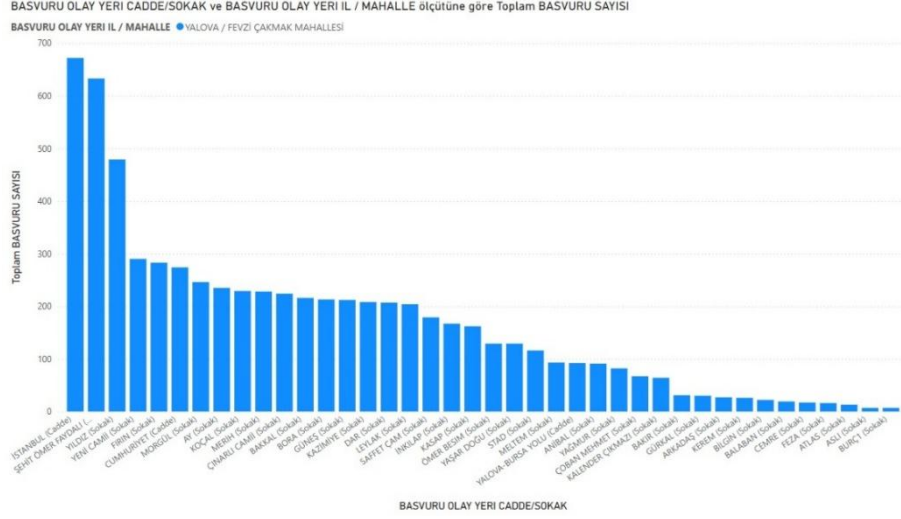
Dere Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek yerel yönetimlerin hizmet planlamasına yönelik önemli bir rehber sunmaktadır. Elde edilen veriler, mahallede başvuruların yoğunlaştığı bölgeleri belirlemekte ve bu alanlara öncelikli müdahalelerin yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Vatan Caddesi ve Mehmet Durman Caddesi gibi başvuruların en yoğun olduğu bölgelerde, sorunların hızlı ve etkili bir şekilde ele alınması vatandaş memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynayacaktır. Orta yoğunlukta başvuru alan bölgelerde, mevcut hizmet süreçlerinin gözden geçirilmesi ve sorunların çözümüne yönelik süreç iyileştirmelerinin yapılması önerilmektedir. Düşük yoğunluk gösteren bölgelerde ise vatandaşların başvuru süreçlerine daha kolay erişimini sağlamak için farkındalık artırıcı çalışmalar yapılması önem arz etmektedir.

Bu rapor, yerel yönetimlerin kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmalarına ve mahalle sakinlerinin taleplerine hızlı yanıt vermelerine olanak sağlayarak, mahalledeki yaşam kalitesini artırmaya yönelik stratejik bir rehber niteliği taşımaktadır. Vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik yapılacak bu planlama ve iyileştirme çalışmaları, mahalledeki hizmetlerin daha verimli bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır.

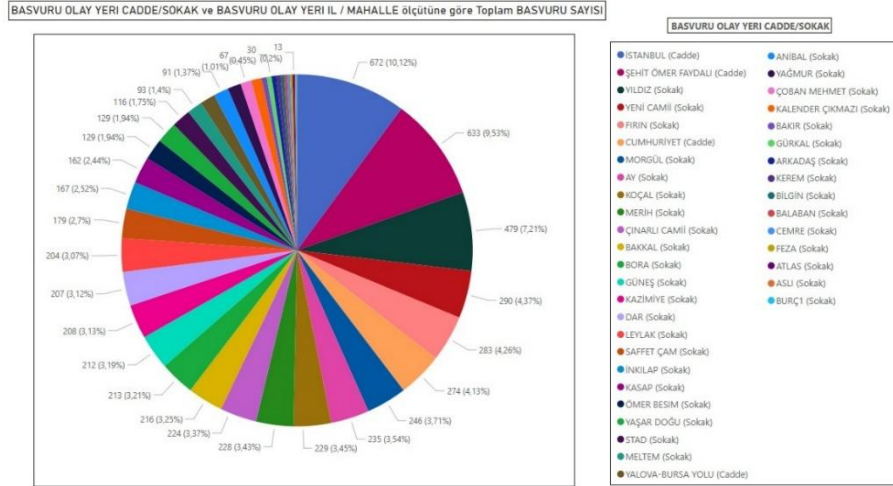
6.8.6. Yalova Fevzi Çakmak mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Fevzi Çakmak Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz etmeyi amaçlamaktadır. Amaç, mahalledeki başvuruların detaylı bir şekilde değerlendirilmesiyle, hizmetlerin daha etkin planlanması ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasıdır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimlerin kaynaklarını daha verimli bir şekilde kullanmasına rehberlik edecektir.



Şekil 6.27. : Fevzi Çakmak Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Fevzi Çakmak Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. İstanbul Caddesi, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.28. : Fevzi Çakmak Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. İstanbul Caddesi, en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

Grafiklere göre, Fevzi Çakmak Mahallesi'nde en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokaklar şu şekilde sıralanmaktadır:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **İstanbul Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %10,12'sini (672 başvuru) oluşturarak en fazla başvuru alan cadde olmuştur.
- **Şehit Ömer Faydalı Caddesi** (%9,53) ve **Yıldız Sokağı** (%7,21), İstanbul Caddesi'ni takip eden yoğun başvuru bölgeleridir.
- **Yeni Camii Sokak** ve **Fırın Sokak:** Sırasıyla %4,37 ve %4,26 oranında başvuru alarak mahalledeki diğer yoğun bölgeler arasında yer almaktadır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Cumhuriyet Caddesi** (%4,13), **Morgül Sokağı** (%3,71), ve **Ay Sokağı** (%3,54), orta yoğunlukta başvuru alan yerler olarak öne çıkmaktadır. Bu bölgelerdeki sorunların çözümüne yönelik mevcut hizmetlerin gözden geçirilmesi önerilmektedir.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Mahallenin diğer cadde ve sokaklarından yapılan başvurular daha düşük bir yoğunluk göstermektedir. Bu bölgeler arasında **Anibal Sokağı**, **Yağmur Sokağı**, ve **Çoban Mehmet Sokağı** gibi alanlar yer almaktadır. Bu tür bölgelerde farkındalık artırıcı çalışmalar yapılabilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Fevzi Çakmak Mahallesi'nde başvuruların büyük bir kısmı birkaç cadde ve sokakta yoğunlaşmıştır. **İstanbul Caddesi**, **Şehit Ömer Faydalı Caddesi**, ve **Yıldız Sokağı** bu yoğunlukta başı çekmektedir. Daha düşük yoğunluk gösteren bölgelerde saha çalışmaları yapılarak ihtiyaç analizleri yapılmalıdır.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yoğun Başvuru Bölgelerinde Hızlı Müdahale

- **Kaynak Planlaması:** İstanbul Caddesi ve Şehit Ömer Faydalı Caddesi gibi yoğun başvuru yapılan bölgelerde, saha ekiplerinin etkinliğini artırmak için kaynakların bu bölgelere yönlendirilmesi önerilmektedir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç İyileştirme

- **Hizmet Analizi:** Orta yoğunlukta başvuru yapılan Cumhuriyet Caddesi ve Morgül Sokağı gibi bölgelerde, detaylı analizlerle süreç iyileştirmeleri yapılmalıdır.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- **Bilgilendirme Kampanyaları:** Daha düşük başvuru oranına sahip sokaklarda, vatandaşların hizmetlerden haberdar olmalarını sağlamak ve başvuru süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

4. Kaynak ve Personel Yönetimi

- Başvuru yoğunluklarına göre kaynakların etkili dağıtılması, hizmetlerin daha verimli sunulmasını sağlayacaktır.

Sonuç

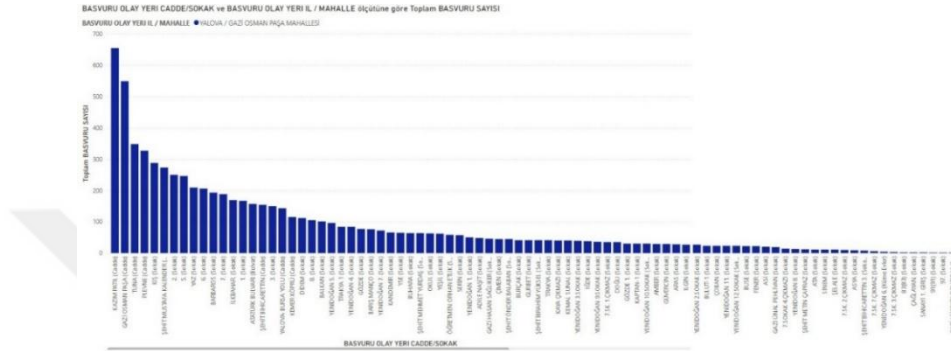
Yalova Fevzi Çakmak Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde inceleyerek, yerel yönetimlerin hizmet planlamasında önemli bir rehber sunmaktadır. Raporda elde edilen analizler, İstanbul Caddesi, Şehit Ömer Faydalı Caddesi ve Yıldız Sokağı gibi yoğun başvuru alan bölgelerde hizmetlerin önceliklendirilmesi gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

Bu bölgelerde hızlı ve etkili çözümler üretilmesi, mahalle sakinlerinin taleplerine zamanında yanıt verilmesini sağlayarak vatandaş memnuniyetini artırabilir. Orta yoğunlukta başvuru alan Cumhuriyet Caddesi ve Morgül Sokağı gibi bölgelerde ise hizmet süreçlerinin gözden geçirilerek daha verimli hale getirilmesi önerilmektedir. Düşük başvuru oranlarına sahip bölgelerde ise vatandaşların hizmetlerden haberdar edilmesi ve sorun bildirme süreçlerinin teşvik edilmesi amacıyla farkındalık artırıcı çalışmalar yapılmalıdır.

Elde edilen bu veriler, Fevzi Çakmak Mahallesi'nde hizmet ihtiyaçlarını daha iyi anlamaya ve yerel yönetimin kaynaklarını stratejik bir şekilde dağıtmasına olanak tanımaktadır. Bu doğrultuda yapılacak planlama ve iyileştirme çalışmaları, mahalledeki yaşam kalitesini yükseltmek ve vatandaşların memnuniyetini artırmak için kritik bir adım olacaktır.

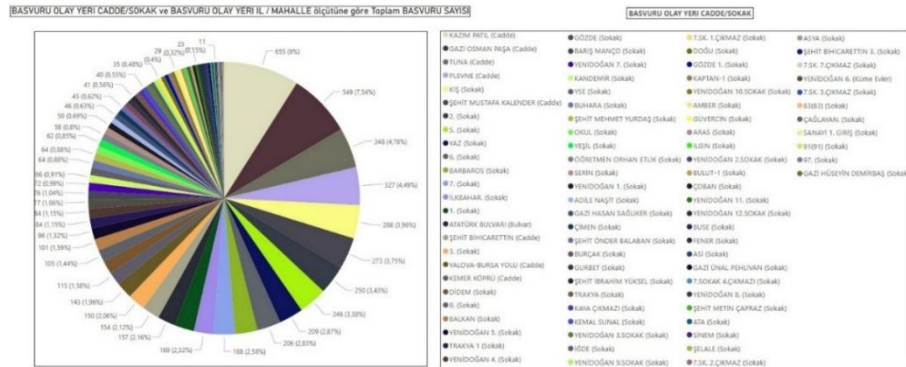
6.8.7. Gazi Osman Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Gazi Osman Paşa Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek, mahalledeki sorunların hangi bölgelerde daha fazla yoğunlaştığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Raporun amacı, yerel yönetimin mahalledeki hizmet planlamasına rehberlik ederek, vatandaşların taleplerine hızlı ve etkin çözümler üretmesini sağlamaktır.



Şekil 6.29. : Gazi Osman Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. Kazım Patıl Caddesi, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.30 : Gazi Osman Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. Kazım Patıl Caddesi, en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- 1. Kazım Patıl Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %9'unu (655 başvuru) oluşturarak, en fazla başvuru alan cadde olmuştur.
- 2. Gazi Osman Paşa Caddesi:** %7,54 oranında başvuru (549 başvuru) ile ikinci sırada yer almaktadır.
- 3. Tuna Caddesi ve Plevne Caddesi:** Sırasıyla %4,78 (348 başvuru) ve %4,49 (327 başvuru) oranlarında başvuru alarak dikkat çeken yoğunluk alanlarıdır.
- 4. Kış Sokağı:** %3,96 oranında başvuru (288 başvuru) ile diğer yoğun bölgeler arasında yer almaktadır.

Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- 1. Şehit Mustafa Kalender Caddesi ve Yaz Sokağı:** Orta düzey başvuruların geldiği bu sokaklar, sırasıyla %3,75 (273 başvuru) ve %3,43 (250 başvuru) oranlarına sahiptir.
- 2. İlkbahar ve Barbaros Sokakları:** Sırasıyla %3,38 (246 başvuru) ve %2,87 (209 başvuru) oranlarıyla orta yoğunlukta başvuru alınan diğer bölgeler olarak öne çıkmaktadır.

Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- 1. Yenidoğan 9. Sokak ve 7. Sokak Çıkmazı:** Düşük başvuru yoğunluğu gösteren bu sokaklar, mahallede nispeten daha az sorun alanlarını temsil etmektedir.
- 2. Sanayi 1. Giriş ve Gazi Hüseyin Demirbaş Sokakları:** Bu sokaklar, diğerlerine kıyasla daha düşük başvuru oranlarına sahiptir.

Değerlendirme ve Öneriler

- 1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Öncelikli Çözümler:** Kazım Patıl ve Gazi Osman Paşa Caddeleri gibi yoğun başvuru yapılan bölgelerde, saha ekiplerinin etkin çalışmasını sağlayacak kaynak planlamaları yapılmalıdır.
- 2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç Geliştirme:** Şehit Mustafa Kalender ve Yaz Sokağı gibi bölgelerde mevcut hizmetlerin detaylı analizi yapılarak süreç iyileştirmeleri gerçekleştirilebilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları: Vatandaşların ihtiyaçlarını daha rahat bildirmeleri için bilgilendirme kampanyaları düzenlenebilir.

4. Hizmetlerin Dengeli Dağılımı: Yoğunluk farklılıklarına göre kaynakların etkili bir şekilde dağıtılması, hizmetlerin verimli bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır.

Sonuç

Yalova Gazi Osman Paşa Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokakların başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasına ışık tutmaktadır. Bu analiz, mahallede yoğun başvuru alan bölgelerin belirlenmesine olanak sağlayarak, kaynakların etkili kullanımı ve hizmetlerin daha verimli sunulması için önemli bir rehber sunmaktadır.

Yoğun başvuru alan Kazım Patıl Caddesi ve Gazi Osman Paşa Caddesi gibi bölgelerde, sorunların hızlı ve etkili bir şekilde çözülmesi, vatandaş memnuniyetini artırma açısından kritik öneme sahiptir. Orta yoğunlukta başvuru alınan Şehit Mustafa Kalender Caddesi ve Yaz Sokağı gibi bölgelerde ise mevcut hizmetlerin gözden geçirilmesi ve süreç iyileştirmelerinin gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Düşük başvuru yoğunluğuna sahip olan Yenidoğan 9. Sokak ve Sanayi 1. Giriş gibi bölgelerde, vatandaşların taleplerini daha rahat bildirebilmeleri için farkındalık artırıcı çalışmalar yapılması gerekmektedir.

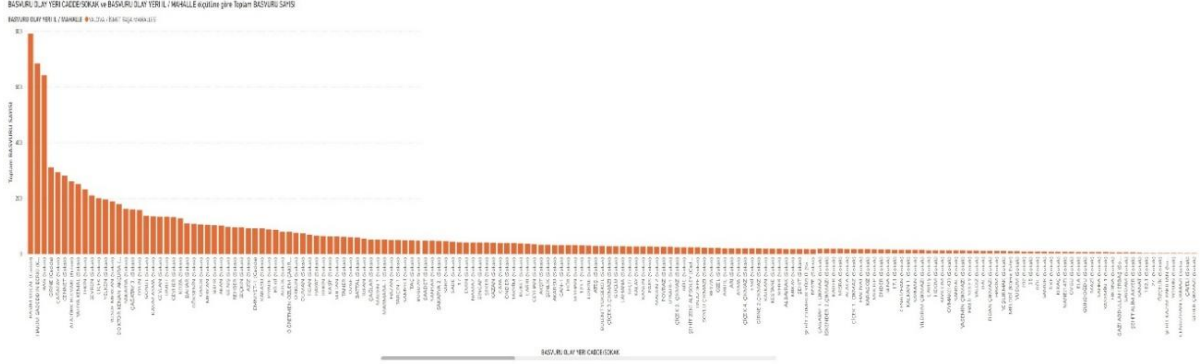
Bu rapor, mahalle sakinlerinin ihtiyaçlarına yönelik hızlı ve etkin çözümler üretilmesine olanak sağlayarak, yerel yönetimin stratejik hizmet planlamalarında kullanabilecekleri değerli bir kaynak sunmaktadır. Yapılacak planlama ve iyileştirme çalışmaları, vatandaş memnuniyetini artıracak ve mahalledeki yaşam kalitesini yükseltecektir.

6.8.8. Yalova İsmet Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Yalova İsmet Paşa Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz etmeyi amaçlamaktadır. Mahalledeki sorunların hangi bölgelerde daha fazla yoğunlaştığını tespit ederek, yerel yönetimlerin hizmet planlamasına rehberlik etmeyi ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesini sağlamayı hedeflemektedir.

Analiz sonucunda elde edilen veriler, mahalledeki başvuru sayılarını detaylı bir şekilde değerlendirilerek kaynakların daha etkin kullanımına katkı sağlayacak önemli bilgiler sunmaktadır. Yoğun başvuru alan bölgelerde çözüm odaklı çalışmaların yapılması, vatandaş memnuniyetini artırmak ve hizmetlerin daha verimli sunulması açısından kritik bir rol oynamaktadır.



Şekil 6.31. : İsmet Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, İsmet Paşa Mahallesi’nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. Rasim Koçal Caddesi, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.32. : İsmet Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. Rasim Koçal Caddesi, en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

Grafiklere göre, İsmet Paşa Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklar arasında başvuru yoğunluğu şu şekilde dağılmaktadır:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Rasim Koçal Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %7,29'unu (791 başvuru) oluşturarak en fazla başvuru alan cadde olmuştur.
- Rasim Koçal Caddesi'ni sırasıyla Hâkim Sadedin Berki Sokak (%6,3; 684 başvuru) ve Bağ Sokak (%5,92; 642 başvuru) takip etmektedir.
- Girne Caddesi (%4,49) ve Çağatay Sokak (%3,96) da yoğun başvuru alan diğer bölgeler arasındadır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- Cennet Sokak (%3,43) ve Atatürk Bulvarı (%3,19) gibi bölgeler, orta yoğunlukta başvuru alan alanları temsil etmektedir. Bu bölgelerde sorunların detaylı analiz edilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Diğer sokaklardan gelen başvurular daha düşük yoğunluk göstermiştir. Bu durum, bu bölgelerde daha az sorun yaşandığını veya vatandaşların başvuru yapma eğilimlerinin daha düşük olduğunu gösterebilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahalle genelinde başvuruların çoğunluğu belirli caddelerde yoğunlaşmıştır. Rasim Koçal Caddesi, Hâkim Sadedin Berki Sokak ve Bağ Sokak, mahalledeki toplam başvuruların büyük bir kısmını oluşturmaktadır.

Değerlendirme ve Öneriler

Bu analiz, mahalledeki en fazla başvuru yapılan bölgeleri ortaya koymaktadır. Bu bilgiler, hizmet planlaması ve kaynak kullanımı konusunda yol gösterici olacaktır:

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale

- Yoğun bölgelerde altyapı iyileştirme ve diğer hizmetlerin artırılması öncelikli olmalıdır.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Süreç Geliştirme

- Sorunların detaylı analiz edilerek çözüm odaklı planlamalar yapılmalıdır.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Çalışmaları

- Düşük başvuru oranına sahip bölgelerde vatandaşların hizmetlerden haberdar olması sağlanmalıdır.

Sonuç

Yalova İsmet Paşa Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek yerel yönetimin hizmet planlamalarına ışık tutmaktadır. Rasim Koçal Caddesi, Hâkim Sadedin Berki Sokak ve Bağ Sokak gibi yüksek yoğunluklu bölgeler, mahallede en fazla başvuru alınan alanlar olarak dikkat çekmektedir. Bu bölgelerdeki yoğun başvurular, yerel yönetimlerin hizmet önceliklerini belirlemesi açısından kritik veriler sunmaktadır.

Orta yoğunluklu başvuru alan bölgeler olan Cennet Sokak ve Atatürk Bulvarı gibi alanlarda ise mevcut hizmetlerin detaylıca gözden geçirilmesi ve süreç iyileştirmelerinin yapılması önerilmektedir. Daha az başvuru yoğunluğu görülen bölgelerde vatandaşların hizmetlere erişimini kolaylaştırmak ve başvuru süreçlerini teşvik etmek amacıyla farkındalık çalışmaları düzenlenmesi faydalı olacaktır.

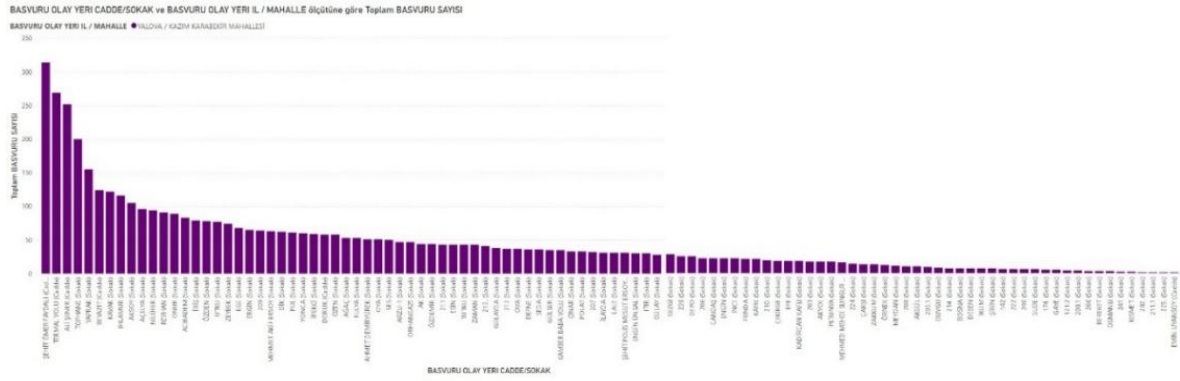
Bu rapor, İsmet Paşa Mahallesi'ndeki hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına katkı sağlamakta ve mahalle sakinlerinin taleplerine etkin bir şekilde yanıt verilmesine yönelik bir rehber niteliği taşımaktadır. Yerel yönetimin bu analizler doğrultusunda yapacağı planlama ve kaynak tahsisleri, mahalledeki yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik önemli bir adım olacaktır.

6.8.9. Kazım Karabekir mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Kazım Karabekir Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını analiz etmektedir. Amacı, mahalledeki sorunların hangi cadde ve sokaklarda

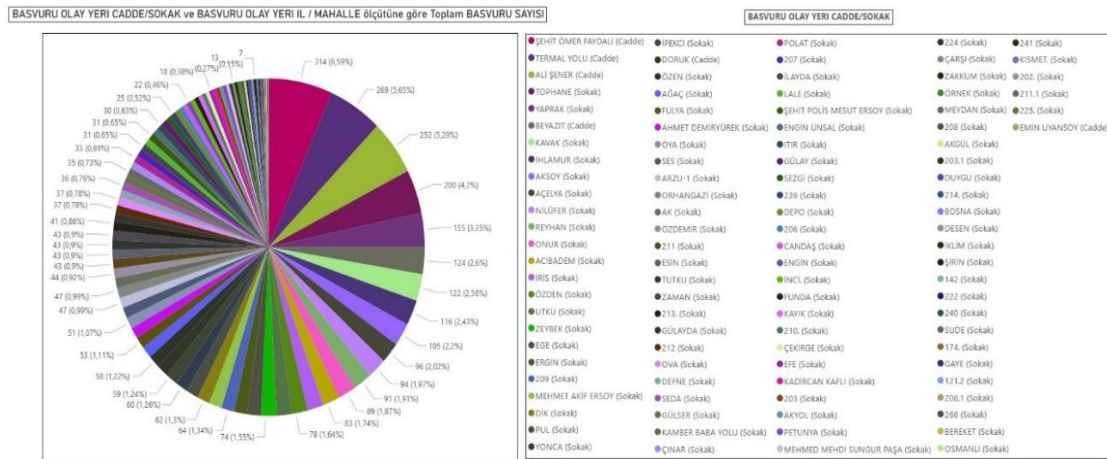
daha yoğun olduğunu tespit ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasına katkı sağlamaktır. Bu analiz, kaynakların daha etkin kullanımını ve vatandaşların taleplerine hızlı yanıt verilmesini sağlayacak veriler sunmayı hedeflemektedir.

Analiz sonuçları, Kazım Karabekir Mahallesi'ndeki başvuru sayılarını detaylı bir şekilde değerlendirmekte ve hizmetlerin verimli dağıtılması için önemli bilgiler sunmaktadır. Yoğun başvuru alan bölgelerde öncelikli hizmet planlaması yapılması, vatandaş memnuniyetini artıracak çözüm odaklı çalışmaların hayata geçirilmesine imkân tanıyacaktır.



Şekil 6.33. : Kazım Karabekir Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Kazım Karabekir Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru sayılarını göstermektedir. Şehit Ömer Faydalı Caddesi, mahallede en yüksek başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.34. : Kazım Karabekir Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, başvuruların yüzdelik dağılımını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakları belirgin hale getirmektedir. Şehit Ömer Faydalı Caddesi en fazla başvuru oranına sahip olarak öne çıkmaktadır.

Grafik Analizi ve Bulgular

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Şehit Ömer Faydalı Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %6,59'unu (314 başvuru) oluşturarak en yoğun başvuru alan cadde olmuştur.
- **Termal Yolu Caddesi:** Toplam başvuruların %5,65'ini (269 başvuru) oluşturmuş ve ikinci sırada yer almıştır.
- **Ali Şener Caddesi ve Tophane Sokak:** Sırasıyla %5,29 (252 başvuru) ve %4,20 (200 başvuru) oranı ile en yoğun ilk dört bölge arasında bulunmaktadır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Yaprak Sokak ve Beyazıt Caddesi:** Orta yoğunlukta başvuru alan bölgeler olarak dikkat çekmektedir ve bu bölgelerdeki sorunlara yönelik mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi faydalı olacaktır.
- **Kavak ve Aksoy Sokakları:** Yaklaşık %3 oranında başvuru almış ve planlamada dikkate alınması gereken alanlardır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- Mahallenin diğer sokaklarından gelen başvurular daha düşük yoğunlukta olup, bu alanlarda yaşanan sorunların daha az olduğu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğu söylenebilir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Kazım Karabekir Mahallesi'nde başvurular belli başlı cadde ve sokaklarda yoğunlaşmıştır. Şehit Ömer Faydalı Caddesi, Termal Yolu Caddesi ve Ali Şener Caddesi en yoğun başvuru alan bölgeler olarak dikkat çekmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale

- **Hizmet Planlaması:** Yoğun başvuru alan caddeler için saha ekiplerinin daha etkin çalışması sağlanmalı ve kaynaklar bu bölgelere yönlendirilmelidir.
- **Sorun Tespiti ve Çözümü:** Vatandaşların talepleri detaylı olarak incelenerek hızlı çözüm odaklı planlamalar yapılmalıdır.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Güzden Geçirilmesi

- Bu bölgelerde başvuruların kaynağına yönelik detaylı analizler yapılmalı ve sorunlara yönelik önlemler alınmalıdır.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırıcı Çalışmalar

- Düşük başvuru oranına sahip bölgelerde vatandaşların hizmetlerden haberdar olması sağlanmalı ve bilgilendirme kampanyaları düzenlenmelidir.

4. Kaynak ve Personel Yönetimi

- Başvuru yoğunluğuna göre kaynakların dengeli bir şekilde dağıtılması, hizmetlerin verimli bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır.

Sonuç

Kazım Karabekir Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokakların başvuru yoğunluklarını analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasında kullanabilecekleri değerli veriler sunmaktadır. Başvuru yoğunluklarının farklı bölgelerde nasıl şekillendiğinin detaylı bir şekilde incelenmesiyle elde edilen bilgiler ışığında bölgesel ihtiyaçların daha iyi anlaşılması sağlanacaktır.

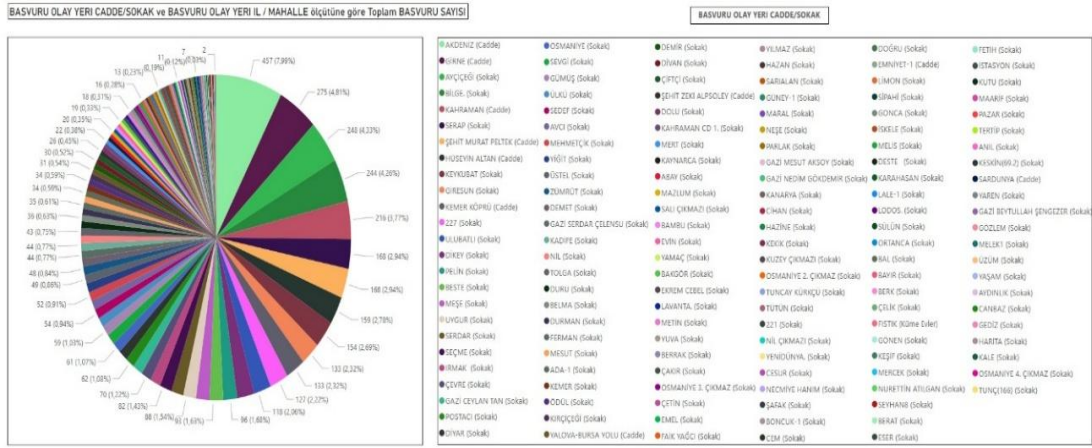
Elde edilen veriler, özellikle yoğun başvuru alan bölgelerin hizmet önceliklerinin belirlenmesi açısından kritik bir rehber niteliği taşımaktadır. Bu bölgelerde sorunların hızlı ve etkili bir şekilde çözüme kavuşturulması, vatandaş memnuniyetini artırmada önemli bir adım olacaktır. Orta düzeyde başvuru yoğunluğu olan cadde ve sokaklarda ise daha kapsamlı incelemeler yapılarak hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve iyileştirilmesi önerilmektedir. Bunun yanı sıra, düşük

Bu rapor, Kazım Karabekir Mahallesi’nde kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasına, hizmetlerin mahalle sakinlerinin ihtiyaçlarına daha uygun bir şekilde yönlendirilmesine ve genel memnuniyetin artırılmasına katkı sağlayacak stratejik bir yol haritası sunmaktadır. Yerel yönetimler için karar alma süreçlerinde destekleyici bir araç olması hedeflenen bu analiz, mahalle bazlı hizmet planlamasında önemli bir rehber olarak değerlendirilebilir.

Bu rapor, Yalova Mustafa Kemal Paşa Mahallesi’nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit etmeyi ve bu veriler ışığında hizmetlerin planlanmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimin mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkin yanıt verebilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.



88



Şekil 6.36. : Mustafa Kemal Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, mahalledeki başvuruların oranlarını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların genel dağılımını gözler önüne sermektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

Mustafa Kemal Paşa Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların analizine göre elde edilen öne çıkan bulgular aşağıdaki gibidir:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Akdeniz Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %7,99'unu oluşturarak en yoğun başvuru alan cadde olmuştur.
- **Girne Caddesi:** Toplam başvuruların %4,81'i ile ikinci sırada yer almaktadır.
- **Ayçiçeği Sokağı:** %4,33 oranıyla öne çıkan üçüncü bölgelerden biridir.
- Bu caddeler ve sokaklar, mahallede hizmet planlamasında öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Bilge Sokağı (%4,26)** ve **Kahraman Caddesi (%3,77)** mahallede orta yoğunlukta başvuru gelen alanlar olarak dikkat çekmektedir.
- Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde incelenerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Demir Sokağı** ve **Doğru Sokağı** gibi alanlar düşük yoğunlukta başvuru alan bölgeler arasında yer almaktadır. Bu durum, bu alanlarda ya sorunların daha az olduğunu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahallede başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmakta, diğer alanlarda ise daha az yoğunluk görülmektedir. Bu durum, kaynakların yoğun bölgelere öncelikli olarak yönlendirilmesini gerektirmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale:

- Akdeniz ve Girne Caddesi gibi yoğun başvuru alan bölgelerde sorunlara hızlı müdahale edilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Gözden Geçirilmesi:

- Orta yoğunlukta başvuru alan cadde ve sokaklarda sorunlara yönelik detaylı analizler yapılarak çözüm odaklı hizmetler planlanabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırılması:

- Daha az başvuru yoğunluğu olan bölgelerde vatandaşların mevcut hizmetler konusunda daha iyi bilgilendirilmesi sağlanabilir.

4. Kaynak ve Personel Dağılımı:

- Yoğun başvuru alan bölgelere personel ve kaynak yönlendirilmesi, başvuru süreçlerinin etkinliğini artırabilir.

Sonuç

Mustafa Kemal Paşa Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasında

kullanabileceği önemli veriler sunmaktadır. Başvuruların mahallede nasıl dağıldığını ortaya koyan analizler, özellikle yoğun başvuru alan bölgelerin belirlenmesi açısından büyük bir değer taşımaktadır.

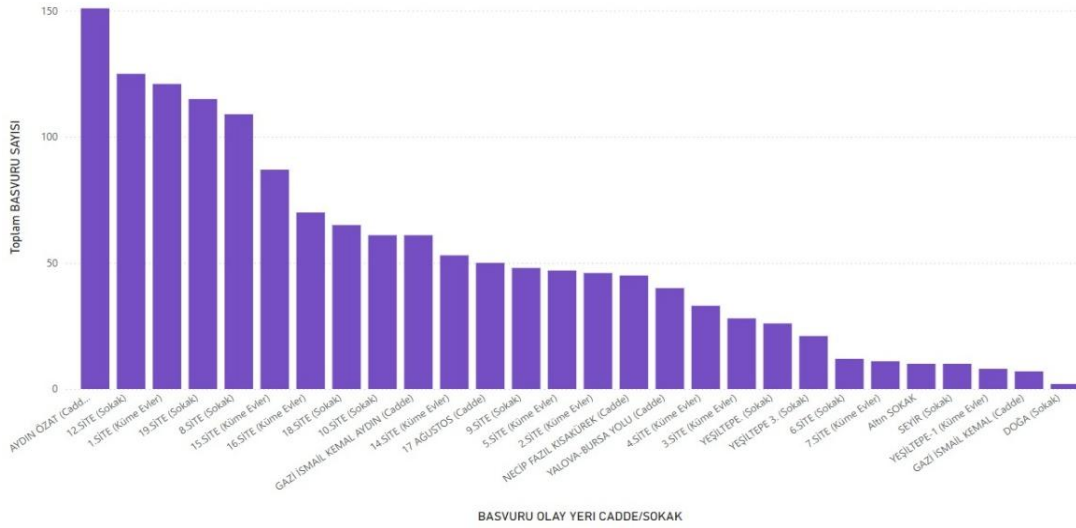
Yoğun başvuru alan bölgelerin tespit edilmesi, bu alanlarda hizmetlerin önceliklendirilmesini ve kaynakların daha etkin bir şekilde yönlendirilmesini mümkün kılmaktadır. Orta düzeyde başvuru yapılan alanlarda ise, daha kapsamlı incelemelerle vatandaşların taleplerine uygun çözümler geliştirilmesi önerilmektedir. Düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde, vatandaşların hizmetlere erişimini kolaylaştırmak ve katılım oranlarını artırmak için bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yapılması faydalı olacaktır.

Bu rapor, Mustafa Kemal Paşa Mahallesi'ndeki hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına ve yerel yönetimin mahalle sakinlerinin beklentilerine daha etkin bir şekilde yanıt vermesine olanak tanıyacak stratejik bir rehber niteliği taşımaktadır. Elde edilen veriler, kaynakların verimli kullanımını destekleyecek ve mahalledeki genel memnuniyeti artırma yolunda önemli bir katkı sağlayacaktır.

6.8.11. Paşakent mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Paşakent Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit etmeyi ve bu veriler ışığında hizmetlerin planlanmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimin mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkin yanıt verebilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.

BASVURU OLAY YERİ CADDE/SOKAK ve BASVURU OLAY YERİ IL / MAHALLE ölçütüne göre Toplam BASVURU SAYISI
BASVURU OLAY YERİ IL / MAHALLE ● YALOVA / PAŞAKENT MAHALLESİ

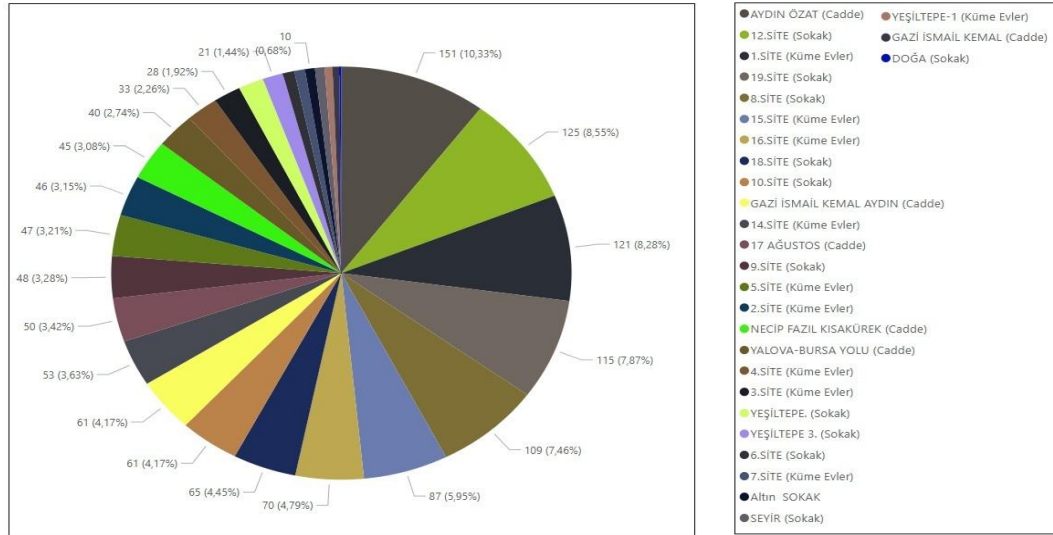


Şekil 6.37. : Paşakent Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Paşakent Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını göstermektedir. Aydın Özat Caddesi, mahallede en yoğun başvuru sayısına sahiptir.

BASVURU OLAY YERİ CADDE/SOKAK ve BASVURU OLAY YERİ IL / MAHALLE ölçütüne göre Toplam BASVURU SAYISI

BASVURU OLAY YERİ CADDE/SOKAK



Şekil 6.38. : Paşakent Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, mahalledeki başvuruların oranlarını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların genel dağılımını gözler önüne sermektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

Paşakent Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların analizine göre elde edilen öne çıkan bulgular aşağıdaki gibidir:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Aydın Özat Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %10,33'ünü oluşturarak en yoğun başvuru alan cadde olmuştur.
- **12. Site Sokağı:** Toplam başvuruların %8,55'i ile ikinci sırada yer almaktadır.
- **1. Site (Küme Evler):** %8,28 oranıyla öne çıkan üçüncü bölgelerden biridir.
- Bu caddeler ve sokaklar, mahallede hizmet planlamasında öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **19. Site (%7,87) ve 8. Site (%7,46)** mahallede orta yoğunlukta başvuru gelen alanlar olarak dikkat çekmektedir.
- Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde incelenerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Altın Sokağı ve Yeşiltepe 1. (Küme Evler)** gibi alanlar düşük yoğunlukta başvuru alan bölgeler arasında yer almaktadır. Bu durum, bu alanlarda ya sorunların daha az olduğunu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahallede başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmakta, diğer alanlarda ise daha az yoğunluk görülmektedir. Bu durum, kaynakların yoğun bölgelere öncelikli olarak yönlendirilmesini gerektirmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale:

- Aydın Özat ve 12. Site gibi yoğun başvuru alan bölgelerde sorunlara hızlı müdahale edilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Gözden Geçirilmesi:

- Orta yoğunlukta başvuru alan cadde ve sokaklarda sorunlara yönelik detaylı analizler yapılarak çözüm odaklı hizmetler planlanabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırılması:

- Daha az başvuru yoğunluğu olan bölgelerde vatandaşların mevcut hizmetler konusunda daha iyi bilgilendirilmesi sağlanabilir.

4. Kaynak ve Personel Dağılımı:

- Yoğun başvuru alan bölgelere personel ve kaynak yönlendirilmesi, başvuru süreçlerinin etkinliğini artırabilir.

Sonuç

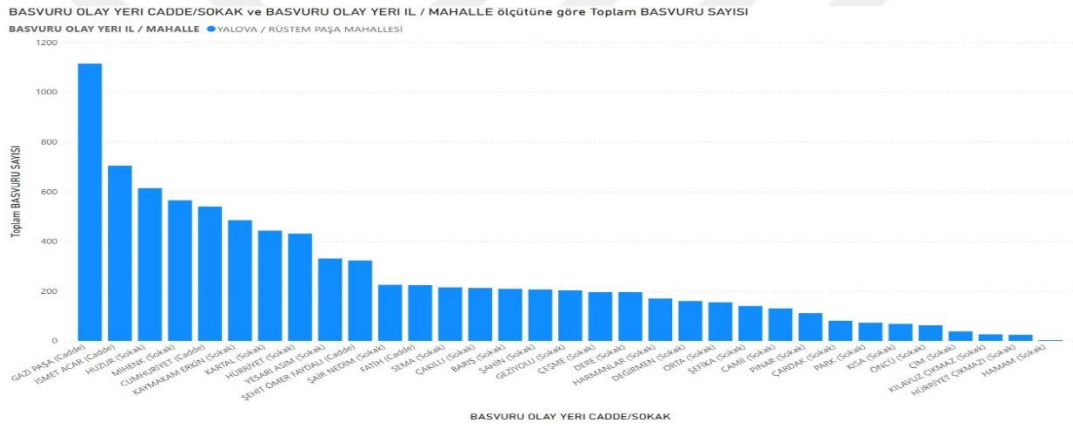
Paşakent Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasına yönelik önemli veriler sunmaktadır. Elde edilen analizler, mahalledeki yoğun başvuru alanlarının tespit edilmesine olanak sağlayarak, kaynakların daha etkin bir şekilde kullanılmasına ve hizmetlerin önceliklendirilmesine ışık tutmaktadır.

Yoğun başvuru yapılan bölgelerin belirlenmesi, bu alanlarda hızlı ve etkili müdahaleler yapılmasını mümkün kılarken, orta düzeyde başvuru alan bölgelerde sorunların daha ayrıntılı bir şekilde incelenmesi ve uygun çözümler geliştirilmesi önerilmektedir. Daha düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde ise, vatandaşların mevcut hizmetlere erişimini artırmak ve başvuru oranlarını yükseltmek amacıyla bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarına öncelik verilmesi faydalı olacaktır.

Bu rapor, Paşakent Mahallesi'ndeki hizmet ihtiyaçlarını anlamak ve mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkili bir şekilde yanıt verebilmek için yerel yönetime stratejik bir rehber sunmaktadır. Elde edilen bu veriler, hizmetlerin mahalle genelinde daha dengeli bir şekilde dağıtılmasına ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

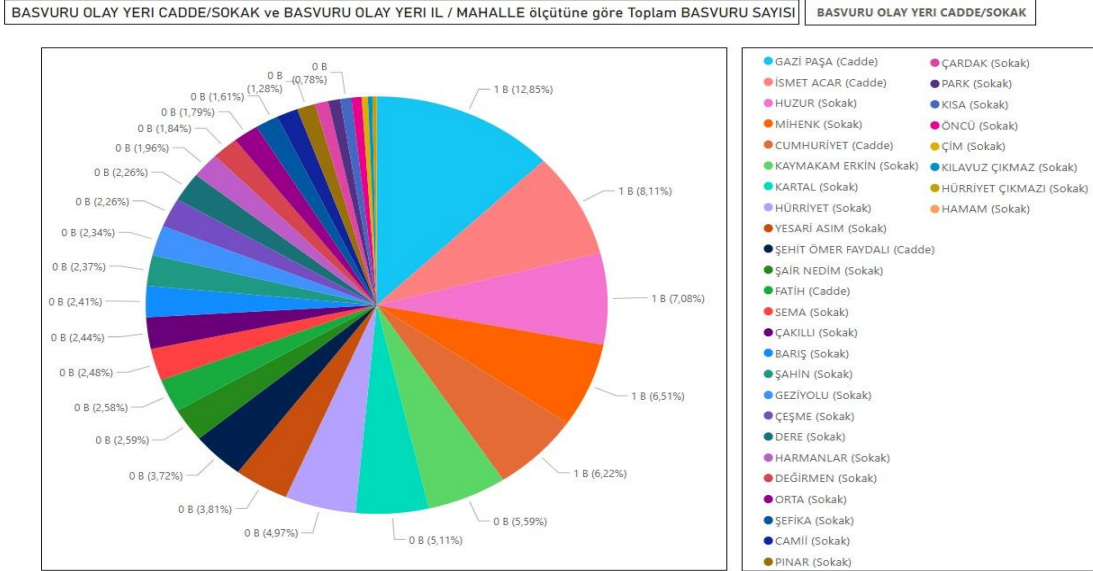
6.8.12. Rüstem Paşa mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Rüstem Paşa Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit etmeyi ve bu veriler ışığında hizmetlerin planlanmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimlerin mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkin yanıt verebilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.



Şekil 6.39. : Rüstem Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Rüstem Paşa Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını göstermektedir. Gazi Paşa Caddesi, mahallede en yoğun başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.40. : Rüstem Paşa Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, mahalledeki başvuruların oranlarını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların genel dağılımını gözler önüne sermektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

Rüstem Paşa Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların analizine göre elde edilen öne çıkan bulgular aşağıdaki gibidir:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Gazi Paşa Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %12,85'ini oluşturarak en yoğun başvuru alan cadde olmuştur.
- **İsmet Acar Caddesi:** Toplam başvuruların %8,11'i ile ikinci sırada yer almaktadır.
- **Huzur Sokağı:** %7,08 oranıyla öne çıkan üçüncü bölgelerden biridir.
- Bu caddeler ve sokaklar, mahallede hizmet planlamasında öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **Mihenk Sokak ve Cumhuriyet Caddeleri (%6,51 ve %5,59):** Mahallede orta yoğunlukta başvuru gelen alanlar olarak dikkat çekmektedir.

- Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde incelenerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Kılavuz Çıkmazı ve Hamam Sokakları** gibi alanlar düşük yoğunlukta başvuru alan bölgeler arasında yer almaktadır. Bu durum, bu alanlarda ya sorunların daha az olduğunu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahallede başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmakta, diğer alanlarda ise daha az yoğunluk görülmektedir. Bu durum, kaynakların yoğun bölgelere öncelikli olarak yönlendirilmesini gerektirmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale:

- Gazi Paşa ve İsmet Acar Caddesi gibi yoğun başvuru alan bölgelerde sorunlara hızlı müdahale edilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Gözden Geçirilmesi:

- Orta yoğunlukta başvuru alan cadde ve sokaklarda sorunlara yönelik detaylı analizler yapılarak çözüm odaklı hizmetler planlanabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırılması:

- Daha az başvuru yoğunluğu olan bölgelerde vatandaşların mevcut hizmetler konusunda daha iyi bilgilendirilmesi sağlanabilir.

4. Kaynak ve Personel Dağılımı:

- Yoğun başvuru alan bölgelere personel ve kaynak yönlendirilmesi, başvuru süreçlerinin etkinliğini artırabilir.

Sonuç

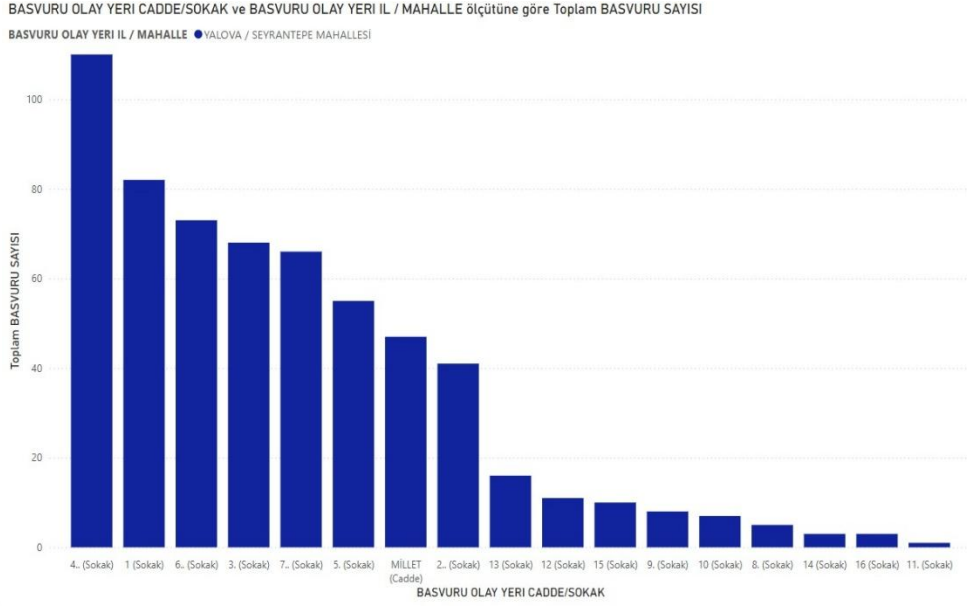
Rüstem Paşa Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasına yönelik kritik veriler sunmaktadır. Elde edilen bulgular, mahallede hangi bölgelerin daha fazla başvuru aldığını ortaya koyarak, kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasına ve hizmet önceliklerinin belirlenmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

Başvuruların yoğunlaştığı bölgelerde hızlı ve etkili müdahaleler yapılması, vatandaşların taleplerine yönelik çözümlerin geliştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Orta düzeyde başvuru alan alanlarda ise sorunların daha ayrıntılı analiz edilmesi ve bu doğrultuda hizmetlerin iyileştirilmesi gereklidir. Düşük başvuru oranına sahip bölgelerde ise vatandaşların hizmetlere erişimini artırmaya yönelik bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarına ağırlık verilmesi faydalı olacaktır.

Bu rapor, Rüstem Paşa Mahallesi'ndeki mevcut durumu ortaya koyarak, yerel yönetimlerin hizmetlerini daha verimli ve stratejik bir şekilde planlamalarına yardımcı olacak önemli bir rehber niteliğindedir. Mahalle genelindeki başvuru yoğunluklarının detaylı analizi, vatandaş memnuniyetinin artırılması ve hizmetlerin adil bir şekilde dağıtılması için değerli bir zemin oluşturmaktadır.

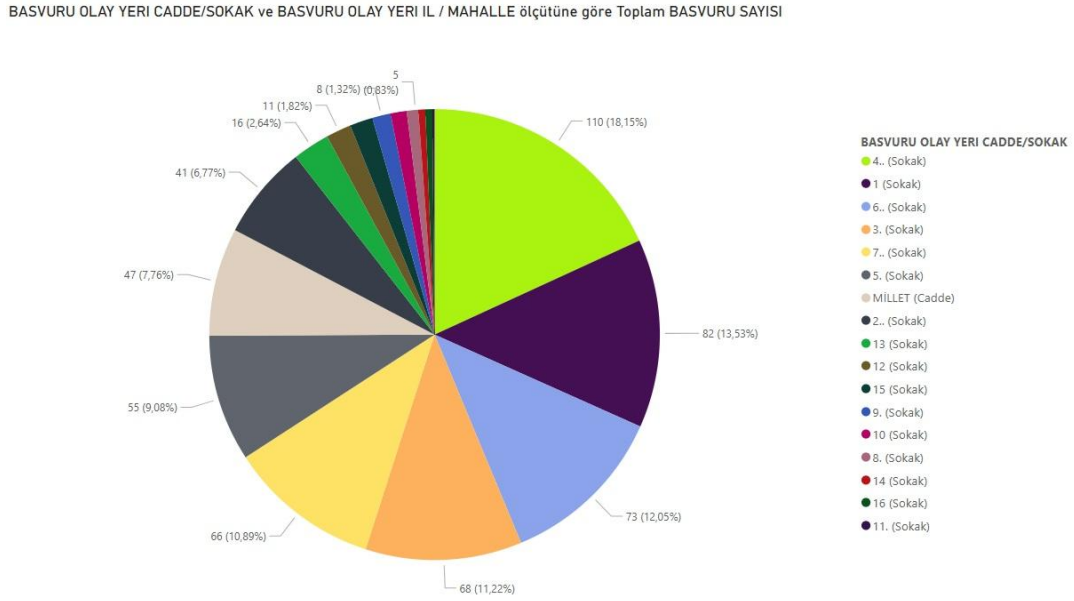
6.8.13. Seyrantepe mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Seyrantepe Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit etmeyi ve bu veriler ışığında hizmetlerin planlanmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimin mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkin yanıt verebilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.



Şekil 6.41. : Seyrantepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Seyrantepe Mahallesi'nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını göstermektedir. 4. Sokak, mahallede en yoğun başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.42. : Seyrantepe Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, mahalledeki başvuruların oranlarını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların genel dağılımını gözler önüne sermektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

Seyrantepe Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların analizine göre elde edilen öne çıkan bulgular aşağıdaki gibidir:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **4. Sokak:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %18,15'ini oluşturarak en yoğun başvuru alan sokak olmuştur.
- **1. Sokak:** Toplam başvuruların %13,53'ü ile ikinci sırada yer almaktadır.
- **6. Sokak:** %10,89 oranıyla öne çıkan üçüncü bölgelerden biridir.
- Bu sokaklar, mahallede hizmet planlamasında öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **3. Sokak (%12,05) ve 7. Sokak (%11,22):** Mahallede orta yoğunlukta başvuru gelen alanlar olarak dikkat çekmektedir.
- Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde incelenerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **11. Sokak ve 16. Sokak** gibi alanlar düşük yoğunlukta başvuru alan bölgeler arasında yer almaktadır. Bu durum, bu alanlarda ya sorunların daha az olduğunu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahallede başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmakta, diğer alanlarda ise daha az yoğunluk görülmektedir. Bu durum, kaynakların yoğun bölgelere öncelikli olarak yönlendirilmesini gerektirmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale:

- 4. Sokak ve 1. Sokak gibi yoğun başvuru alan bölgelerde sorunlara hızlı müdahale edilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Gözden Geçirilmesi:

- Orta yoğunlukta başvuru alan cadde ve sokaklarda sorunlara yönelik detaylı analizler yapılarak çözüm odaklı hizmetler planlanabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırılması:

- Daha az başvuru yoğunluğu olan bölgelerde vatandaşların mevcut hizmetler konusunda daha iyi bilgilendirilmesi sağlanabilir.

4. Kaynak ve Personel Dağılımı:

- Yoğun başvuru alan bölgelere personel ve kaynak yönlendirilmesi, başvuru süreçlerinin etkinliğini artırabilir.

Sonuç

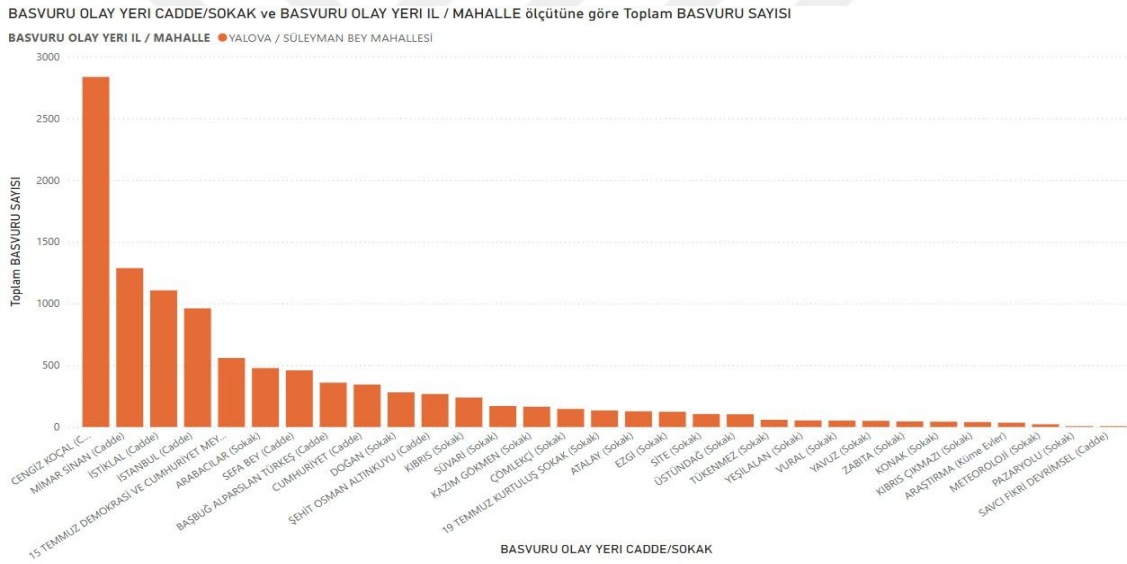
Seyrantepe Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını detaylı bir şekilde analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlaması için değerli bilgiler sunmaktadır. Bu analizler, mahallede başvuruların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit ederek, hizmetlerin daha etkili bir şekilde yönlendirilmesine olanak tanımaktadır.

Yoğun başvuru yapılan bölgelerde, sorunların hızlı ve çözüm odaklı bir şekilde ele alınması, vatandaş memnuniyetinin artırılması açısından kritik bir öneme sahiptir. Orta düzeyde başvuru alan bölgelerde ise, sorunların daha detaylı analiz edilerek uygun müdahale stratejilerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde ise vatandaşların mevcut hizmetler konusunda bilgilendirilmesi ve katılım oranlarının artırılması için farkındalık çalışmalarına öncelik verilmelidir.

Bu rapor, Seyrantepe Mahallesi’nde hizmet ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasını sağlarken, kaynakların verimli bir şekilde dağıtılmasına ve mahalle sakinlerinin taleplerine etkin yanıt verilmesine katkıda bulunacak stratejik bir rehber sunmaktadır. Yapılacak planlama çalışmaları, hem hizmet kalitesini artıracak hem de mahalledeki genel memnuniyeti güçlendirecektir.

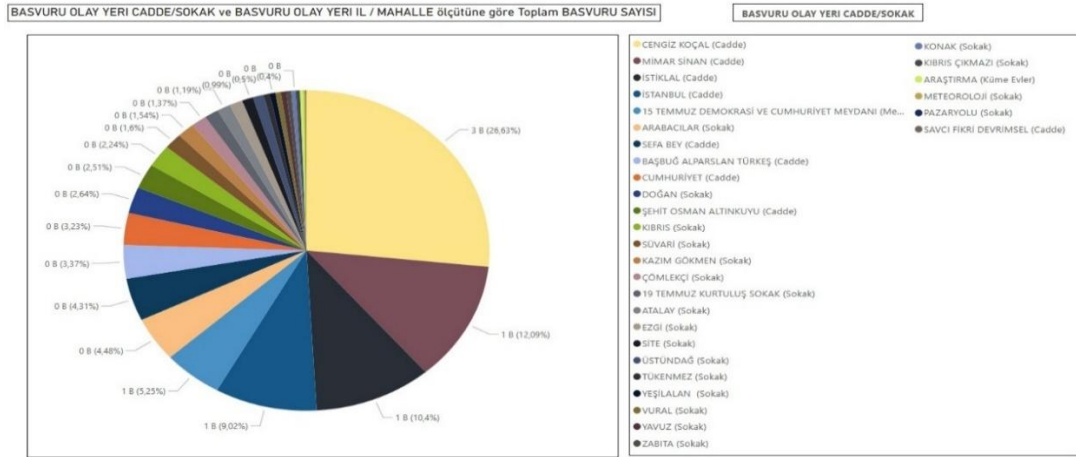
6.8.14. Süleyman Bey mahallesi cadde/sokak bazında başvuru yoğunluğu haritası

Bu rapor, Yalova Süleyman Bey Mahallesi’nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların yoğunluğunu analiz ederek mahalledeki sorunların hangi bölgelerde yoğunlaştığını tespit etmeyi ve bu veriler ışığında hizmetlerin planlanmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimin mahalle sakinlerinin taleplerine daha etkin yanıt verebilmesi için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır.



Şekil 6.43. : Süleyman Bey Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Yoğunluğu (Bar Grafik)

Bu grafik, Süleyman Bey Mahallesi’nde yer alan cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını göstermektedir. Cengiz Koçal Caddesi, mahallede en yoğun başvuru sayısına sahiptir.



Şekil 6.44. : Süleyman Bey Mahallesi Cadde/Sokak Bazında Başvuru Oranları (Pasta Grafik)

Bu grafik, mahalledeki başvuruların oranlarını sunarak, en yoğun başvuru yapılan cadde ve sokakların genel dağılımını gözler önüne sermektedir.

Grafik Analizi ve Bulgular

Süleyman Bey Mahallesi'nde bulunan cadde ve sokaklardan gelen başvuruların analizine göre elde edilen öne çıkan bulgular aşağıdaki gibidir:

1. En Fazla Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Cengiz Koçal Caddesi:** Mahalle genelindeki toplam başvuruların %26,63'ünü oluşturarak en yoğun başvuru alan cadde olmuştur.
- **Mimar Sinan Caddesi:** Toplam başvuruların %12,09'u ile ikinci sırada yer almaktadır.
- **İstiklâl Caddesi:** %10,4 oranıyla öne çıkan üçüncü bölgelerden biridir.
- Bu caddeler ve sokaklar, mahallede hizmet planlamasında öncelikli olarak ele alınması gereken alanlardır.

2. Orta Yoğunlukta Başvuru Alan Cadde ve Sokaklar

- **İstanbul Caddesi (%9,02) ve 15 Temmuz Demokrasi ve Cumhuriyet Meydanı (%5,25):** Mahallede orta yoğunlukta başvuru gelen alanlar olarak dikkat çekmektedir.
- Bu bölgelerdeki sorunların detaylı bir şekilde incelenerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirilmesi faydalı olacaktır.

3. Daha Az Başvuru Gelen Cadde ve Sokaklar

- **Kazım Gökmen Sokak** ve **Çömlekçi Sokak** gibi alanlar düşük yoğunlukta başvuru alan bölgeler arasında yer almaktadır. Bu durum, bu alanlarda ya sorunların daha az olduğunu ya da vatandaşların başvuru yapma eğiliminin düşük olduğunu göstermektedir.

4. Genel Performans ve Dağılım

- Mahallede başvurular belirli alanlarda yoğunlaşmakta, diğer alanlarda ise daha az yoğunluk görülmektedir. Bu durum, kaynakların yoğun bölgelere öncelikli olarak yönlendirilmesini gerektirmektedir.

Değerlendirme ve Öneriler

1. Yüksek Yoğunluklu Bölgelerde Hızlı Müdahale:

- Cengiz Koçal ve Mimar Sinan Caddesi gibi yoğun başvuru alan bölgelerde sorunlara hızlı müdahale edilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması sağlanabilir.

2. Orta Yoğunluklu Bölgelerde Hizmetlerin Gözden Geçirilmesi:

- Orta yoğunlukta başvuru alan cadde ve sokaklarda sorunlara yönelik detaylı analizler yapılarak çözüm odaklı hizmetler planlanabilir.

3. Düşük Yoğunluklu Bölgelerde Farkındalık Artırılması:

- Daha az başvuru yoğunluğu olan bölgelerde vatandaşların mevcut hizmetler konusunda daha iyi bilgilendirilmesi sağlanabilir.

4. Kaynak ve Personel Dağılımı:

- Yoğun başvuru alan bölgelere personel ve kaynak yönlendirilmesi, başvuru süreçlerinin etkinliğini artırabilir.

Sonuç

Süleyman Bey Mahallesi için hazırlanan bu rapor, mahalledeki cadde ve sokaklardan gelen başvuru yoğunluklarını analiz ederek, yerel yönetimin hizmet planlamasında kullanabileceği

önemli bilgiler sunmaktadır. Bu analizler, mahallede hangi bölgelerin daha fazla başvuru aldığını ortaya koyarak, kaynakların etkin bir şekilde yönlendirilmesine ve hizmetlerin önceliklendirilmesine olanak sağlamaktadır.

Yoğun başvuru alan bölgelerde, sorunların hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması, vatandaş memnuniyetini artırmak için kritik bir öneme sahiptir. Orta düzeyde başvuru alan bölgelerde ise, detaylı incelemeler yapılması ve bu bölgelerdeki sorunların çözümüne yönelik stratejiler geliştirilmesi önerilmektedir. Düşük başvuru yoğunluğuna sahip bölgelerde, vatandaşların mevcut hizmetlerden daha fazla faydalanabilmesi için bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarına öncelik verilmelidir.

Bu rapor, Süleyman Bey Mahallesi'ndeki mevcut durumun anlaşılmasına katkı sağlamakta ve mahalle sakinlerinin taleplerine daha hızlı ve etkin bir şekilde yanıt verilmesine olanak tanımaktadır. Elde edilen veriler, yerel yönetimin kaynaklarını daha verimli kullanmasını destekleyecek ve mahalledeki genel memnuniyetin artırılmasına yönelik çalışmalar için stratejik bir rehber oluşturacaktır.

7. STRATEJİK YAKLAŞIMLAR

Yerel yönetimlerin süreç yönetiminde yapay zekâ ve CRM entegrasyonu, hem vatandaş memnuniyetini artırmada hem de hizmet süreçlerinin verimliliğini ve kalitesini geliştirmede önemli bir dönüm noktasıdır. "Halkla İlişkiler Bakış Açısıyla Yapay Zekâ ve CRM Kullanarak Yerel Yönetimlerde Süreç İyileştirme" başlıklı bu çalışmanın merkezinde, çağrı merkezlerinin ve CRM sistemlerinin yapay zekâ ile desteklenerek vatandaş odaklı bir hizmet anlayışının nasıl güçlendirilebileceği yer almaktadır.

Bu bölümde, yerel yönetimlerin çağrı merkezi ve şikâyet yönetimi süreçlerinde karşılaşılan sorunlara yönelik çözüm önerileri ve stratejik yaklaşımlar detaylandırılacaktır. Yapay zekâ ve dijitalleşmenin sağladığı imkânlarla süreç iyileştirme modelleri, performans ölçüm yöntemleri ve vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik yenilikçi uygulamalar ele alınmaktadır. Öneriler, yalnızca teorik çerçeveyi değil, aynı zamanda pratik uygulamaları da kapsayarak yerel yönetimlerin hem mevcut hem de gelecekteki ihtiyaçlarına yanıt vermeyi amaçlamaktadır.

Bu bağlamda, yapay zekâ teknolojilerinin sunduğu veri analizi ve tahmine dayalı çözümler, yerel yönetimlerin kaynaklarını daha verimli kullanmalarına, süreçleri hızlandırmalarına ve şeffaflık ilkesi doğrultusunda vatandaş memnuniyetini artırmalarına olanak tanımaktadır. Ayrıca, halkla ilişkiler perspektifinden ele alındığında, dijitalleşen süreçler, vatandaşların taleplerini daha etkin bir şekilde iletebileceği ve takip edebileceği bir altyapı oluşturarak, güven ve memnuniyetin artmasına katkı sağlamaktadır.

Bu öneriler, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm sürecinde çağrı merkezi ve CRM entegrasyonlarını stratejik bir avantaja dönüştürmelerini ve kamu yönetiminde hesap verebilir, vatandaş odaklı bir yaklaşımı güçlendirmelerini hedeflemektedir.

7.1. Yerel Yönetimlerde Şikâyet Yönetimi İçin Stratejik Öneriler

Yerel yönetimlerin vatandaş odaklı bir anlayışla hizmet sunabilmeleri için şikâyet yönetimi süreçlerinin etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde yapılandırılması gereklidir. "**Halkla İlişkiler Bakış Açısıyla Yapay Zekâ ve CRM Kullanarak Yerel Yönetimlerde Süreç İyileştirme**" tezi kapsamında, şikâyet yönetiminde yapay zekâ ve CRM entegrasyonunun sağladığı avantajlardan yararlanarak vatandaş memnuniyetini artırmak için stratejik öneriler aşağıda sunulmaktadır:

1. Tek İletişim Numarası ile Kolay Erişim Sağlanması

Vatandaşların belediyelere erişimini kolaylaştırmak amacıyla, tüm hizmetlerin 153 gibi tek bir numara üzerinden sunulması önerilmektedir. Bu yaklaşım, iletişim süreçlerini sadeleştirerek vatandaşların taleplerini daha hızlı ve etkili bir şekilde iletebilmesine olanak tanır.

2. En Yakın Araca Otomatik İş Emri Gönderimi

Yapay zekâ destekli lokasyon tabanlı teknolojiler kullanılarak, olay yerine en yakın hizmet aracına otomatik iş emri gönderilmesi sağlanabilir. Bu yöntem, özellikle acil durumlarda hızlı müdahale imkânı sunarak vatandaş memnuniyetini artırır.

3. Bağımsız Anketlerle Hizmet Memnuniyeti ve Farkındalık Değerlendirmeleri

Tarafsız anketler kullanılarak vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyet ölçülebilir. Ayrıca, vatandaşların şikâyet yönetimi süreçleri hakkındaki farkındalık düzeyleri değerlendirilerek daha etkin bilgilendirme kampanyaları planlanabilir.

4. Vatandaş Taleplerinin Sosyoekonomik Verilere Göre Analizi

Vatandaşların demografik özelliklerine göre taleplerinin analiz edilmesi, ihtiyaçların daha iyi anlaşılmasına ve hizmetlerin bu ihtiyaçlara uygun şekilde planlanmasına olanak tanır. Bu yaklaşım, kaynakların daha verimli kullanımını ve toplumsal ihtiyaçlara uygun projelerin geliştirilmesini destekler.

5. Merkezi Yönetim ve Denetim ile Hizmet Kalitesinin Artırılması

Tüm belediyelerden gelen şikâyet ve talep verilerinin merkezi bir yapı tarafından analiz edilmesi ve denetlenmesi, hizmetlerin standart bir kalite düzeyinde sunulmasını sağlar.

6. Veri Toplama ve Değerlendirme ile Performans İzleme

Yerel yönetimlerin hizmet süreçlerine ilişkin tüm verilerin merkezi bir sistemde toplanması ve düzenli analiz edilmesi, süreç performansını objektif bir şekilde değerlendirmeye olanak tanır.

7. Sorun Çözme Sürelerine İlişkin Veri Bankası Oluşturma

Şikâyetlerin çözüm sürelerinin kaydedilmesi ve analiz edilmesi, hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi ve performans hedeflerinin belirlenmesinde yol gösterici olacaktır.

8. Belediye Performans Karnelerinin Hazırlanması

Belediyelerin şikâyet çözme hızları ve etkinliklerine dayalı olarak hazırlanan performans karneleri, vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunulmasına yönelik güçlü bir teşvik mekanizması oluşturabilir.

9. Belediye Başarılarının Tarafsız Değerlendirilmesi

Türkiye genelinde belirlenen standartlar çerçevesinde belediyelerin başarılarının değerlendirilmesi, en iyi uygulamaların yaygınlaştırılması için bir fırsat sunar.

10. Deneyim Paylaşımı ile İyi Uygulamaların Yaygınlaştırılması

Başarılı belediyelerin deneyim ve projelerinin diğer belediyelerle paylaşılması, yerel yönetimlerde hizmet kalitesinin artırılması için ortak bir bilgi havuzu oluşturabilir.

11. Kardeş Belediye Uygulaması ile Kaynak ve Tecrübe Paylaşımı

Yerel yönetimlerin iş birliğini destekleyen kardeş belediye uygulamaları, bilgi ve kaynak paylaşımı yoluyla hizmet kalitesinin artmasına katkıda bulunur.

12. Bütçe ve Kaynak Yönetimi ile Kamu Kaynaklarının Verimli Kullanımı

Belediyelerin bütçe yönetimi ve kaynak tahsisinde verimliliği artıran yapay zekâ destekli planlama araçlarının kullanılması, gereksiz harcamaların önlenmesini sağlayacaktır.

13. Yetenekli Personel İstihdamı ile İşgücüne Katkı Sağlanması

Yeterli deneyime ve yeteneğe sahip personelin şikâyet yönetimi süreçlerinde istihdam edilmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına ve vatandaş memnuniyetinin sağlanmasına katkıda bulunur.

14. Tek Temas Noktası ile Etkin İletişim

Farklı iletişim kanalları yerine 153 gibi tek bir temas noktasının kullanılması, vatandaşların şikâyet ve taleplerini hızlı bir şekilde iletmesine olanak tanır ve süreçlerin daha etkin yönetilmesini sağlar.

Bu öneriler, yerel yönetimlerin şikâyet yönetimi süreçlerini modernize ederek daha verimli, şeffaf ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışını benimsemelerine olanak tanımaktadır. Yapay zekâ ve CRM entegrasyonu, şikâyetlerin daha hızlı sınıflandırılmasını ve çözüme ulaştırılmasını sağlarken, süreçlerin etkinliğini artırır. Bu yaklaşım, hem vatandaş memnuniyetini yükseltmekte hem de yerel yönetimlerin hizmet kalitesini sürekli geliştirmelerine olanak tanımaktadır. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini merkeze alan bu stratejiler, vatandaşların yerel yönetimlere duyduğu güveni pekiştirecek ve toplumsal faydayı artıracaktır.

7.2. Yapay Zekâ Destekli Süreç İyileştirme Modelleri

Yapay zekâ, yerel yönetimlerin süreç iyileştirme çalışmalarında devrim niteliğinde bir değişim sağlayarak daha etkin, verimli ve vatandaş odaklı hizmetlerin önünü açmaktadır. Özellikle veri yoğun iş süreçlerinde sunduğu analiz ve optimizasyon yetenekleri, operasyonel etkinliği artırırken vatandaş memnuniyetini yükseltme noktasında güçlü bir araç sunmaktadır. Yapay zekâ algoritmaları, rutin görevlerin otomatikleştirilmesi sayesinde insan kaynaklarının yaratıcı ve stratejik projelere odaklanmasını mümkün kılarken, tahmine dayalı analizlerle gelecekteki potansiyel sorunları önceden tespit ederek proaktif çözümler geliştirilmesine imkân tanımaktadır.

Metaverse teknolojileriyle birleşen yapay zekâ, süreç dijitalleşmesini hızlandırmakla kalmayıp, vatandaşların yerel yönetim süreçlerine daha aktif katılımını sağlamaktadır. Örneğin, sanal gerçeklik ortamında sunulan hizmetler, yalnızca bilgilendirme süreçlerini geliştirmekle kalmayıp, vatandaş taleplerinin daha etkin bir şekilde ele alınmasını da mümkün kılmaktadır. Dijitalleşen çağrı merkezlerinde yapay zekâ destekli kategorize etme ve önceliklendirme mekanizmaları, şikâyet yönetiminin hızlandırılmasını ve süreçlerin daha etkili hale gelmesini sağlamaktadır.

Veri madenciliği ve kümeleme analizi gibi yöntemlerle vatandaş talepleri demografik ve sosyoekonomik gruplara ayrılarak, yerel yönetimlerin hedefe yönelik hizmetler sunması kolaylaştırılmaktadır. Bu analizlerle sık tekrar eden sorunlar veya çözülmemiş şikâyetler belirlenerek daha etkili stratejiler geliştirilebilmekte ve süreç performansı düzenli olarak ölçülmektedir. Böylelikle vatandaşların ihtiyaçlarına hızlı yanıt verilmesi sağlanırken hizmet kalitesi de artmaktadır.

Uçtan uca şikâyet yönetimi, özelleştirilebilir süreç tasarımları ve otomatik bilgilendirme sistemleri, süreçlerin düzenli ve şeffaf bir şekilde izlenmesine olanak tanımaktadır. Şikâyet çözüm sürelerinin izlenmesi ve otomatik müdahale mekanizmalarının devreye alınması, vatandaş memnuniyetini artırırken kaynakların etkili kullanımını desteklemektedir. No-code altyapılarının sunduğu esneklik ise, süreçlerin hızla güncellenmesini ve yeni ihtiyaçlara adapte edilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu yenilikler, çağrı merkezlerini yalnızca bir iletişim aracı olmaktan çıkarıp stratejik bir vatandaş hizmet platformuna dönüştürmektedir.

Yerel yönetimlerin omnichannel vatandaş hizmetleri anlayışını benimsemesi, tüm iletişim kanallarını entegre ederek daha kapsamlı analizler yapılmasına olanak sağlamaktadır. E-posta, sosyal medya ve anlık mesajlaşma gibi farklı platformlardan gelen verilerin tek bir sistemde toplanması, süreçlerin daha etkili bir şekilde yönetilmesini mümkün kılmaktadır. Yapay zekâ ile desteklenen otomatik çözüm ve kategorik yanıt sistemleri, standart talepler için hızlı çözümler sunarak çağrı merkezi iş yükünü azaltmakta ve daha karmaşık taleplerin detaylı bir şekilde ele alınmasını sağlamaktadır.

Ancak yapay zekâ teknolojilerinin sınırlarının ve uygulama zorluklarının farkında olunması gerekmektedir. Ekonomik altyapı eksiklikleri, teknolojik uyumluluk sorunları ve insan müdahalesinin gerekebileceği karmaşık bağlamlar, bu teknolojilerin entegrasyonunda çeşitli zorluklar yaratabilir. Bu sınırlamalar, yerel yönetimlerin yenilikçi ve sürdürülebilir çözümler geliştirme kapasitesini test ederken aynı zamanda bu teknolojilerin potansiyel faydalarını maksimize etmeleri için bir fırsat sunmaktadır.

Sonuç olarak, yapay zekâ destekli süreç iyileştirme modelleri, yerel yönetimlerin daha şeffaf, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı benimsemelerine olanak tanımaktadır. Bu modeller, yalnızca hizmet kalitesini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda kamu kaynaklarının daha verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Yerel yönetimlerin stratejik hedeflerine

ulaşmalarını destekleyen bu yenilikçi yaklaşımlar, vatandaşlarla daha güçlü bağlar kurulmasını mümkün kılarak yerel yönetimlerin etkisini ve verimliliğini artırmaktadır.

7.3. Performans ve Vatandaş Memnuniyeti Ölçüm Modelleri

Yerel yönetimlerin vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimseyebilmesi ve toplumsal güveni güçlendirebilmesi için performans ve memnuniyet ölçümüne yönelik etkin modellerin geliştirilmesi kritik öneme sahiptir. Çağrı merkezi süreçleri, vatandaşların taleplerinin ve şikâyetlerinin hızlı ve etkin bir şekilde ele alınması için bir merkez işlevi görmektedir. Ancak, mevcut sistemlerde yaşanan eksiklikler, hem hizmet kalitesini düşürmekte hem de vatandaş memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda, çağrı merkezi süreç yönetimine dayalı performans ve memnuniyet ölçüm modelleri, sorunların tespiti ve çözümüne yönelik stratejik bir araç sunmaktadır.

Vatandaş Memnuniyetini Artırma:

Yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyetini artırabilmesi için şikâyet ve taleplere verilen yanıt sürelerini minimize etmesi gerekmektedir. Yapay zekâ ve dijitalleşmenin sunduğu fırsatlar, çağrı merkezi süreçlerinin hızlandırılmasını ve bu süreçlerde proaktif yaklaşımların benimsenmesini mümkün kılmaktadır. Örneğin, otomatik yanıt sistemleri ve hızlı yönlendirme mekanizmaları, vatandaşların sorunlarının anında ele alınmasına katkı sağlar. Bu durum, yalnızca memnuniyeti artırmakla kalmaz, aynı zamanda yerel yönetimlerin toplumsal güven algısını da güçlendirir.

Hizmet Kalitesini Yükseltme:

Standartların belirlenememesi ve düzensiz hizmet sunumu, vatandaşların yerel yönetimlerden beklentilerinin karşılanmamasına neden olmaktadır. Bu sorunun çözümü için çağrı merkezi süreçleri üzerinden vatandaş talepleri düzenli olarak analiz edilmeli ve elde edilen veriler, hizmet kalitesinin artırılmasında yol gösterici olarak kullanılmalıdır. Özellikle, şikâyet ve taleplerin kategorize edilmesi ve süreçlerin bu kategorilere uygun olarak özelleştirilmesi, daha hedefe yönelik hizmet sunulmasını sağlar.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:

Vatandaşların taleplerinin çözüm süreçlerini takip edememesi, yerel yönetimlerin hesap verebilirlik ilkesiyle bağdaşmayan bir durum yaratmaktadır. Geliştirilecek şeffaf sistemler sayesinde vatandaşlar, taleplerinin hangi aşamada olduğunu anlık olarak takip edebilir. Bu yaklaşım, yerel yönetimlerin sadece hesap verebilirlik ilkesine uygun hareket etmesini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda vatandaşlarla olan güven ilişkisini de pekiştirir.

Veri Yönetimi ve Bilgi Akışı:

Yerel yönetimlerdeki koordinasyon eksikliği, bilgi akışını olumsuz etkileyen bir diğer unsurdur. Vatandaş taleplerine dair verilerin merkezi bir sistemde toplanması ve ilgili birimlerle paylaşılması, hem süreçlerin hızlanmasını hem de karar alma süreçlerinin veriye dayalı olarak optimize edilmesini sağlar. Bu tür bir yaklaşım, yerel yönetimlerin kaynaklarını daha verimli kullanmasına olanak tanır.

İletişim Kanallarının Çeşitlendirilmesi ve Dijitalleşme:

Günümüz koşullarında, vatandaşların yerel yönetimlere ulaşmada yaşadığı sorunlar, iletişim kanallarının çeşitlendirilmesiyle çözülebilir. Telefon, e-posta, sosyal medya ve mobil uygulamalar gibi çoklu kanal stratejileri, vatandaşların taleplerini daha kolay bir şekilde iletmelerini sağlar. Ayrıca, bulut tabanlı çağrı merkezi çözümleri gibi dijital teknolojiler, yerel yönetimlerin hizmet sunumunda daha esnek ve verimli olmalarını mümkün kılmaktadır.

Stratejik Planlama ve Performans İzleme:

Vatandaş taleplerinin ve geri bildirimlerinin analiz edilerek stratejik planlamaya dâhil edilmesi, yerel yönetimlerin uzun vadeli hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynar. Performans izleme sistemleri, çağrı merkezi çalışanlarının etkinliğini ölçmek ve gelişim alanlarını belirlemek için kullanılabilir. Bu tür bir yaklaşım, hem çalışan performansını artırır hem de vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltir.

Sonuç olarak, performans ve vatandaş memnuniyetine yönelik ölçüm modelleri, yerel yönetimlerin daha etkin, verimli ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı benimsemesine olanak tanımaktadır. Bu modeller, vatandaşların beklentilerini daha iyi anlamaya, hizmet süreçlerini

optimize etmeye ve yerel yönetimlerin stratejik hedeflerine ulaşmasına katkı sağlar. Bu bağlamda, önerilen çözümler, yerel yönetimlerin hem vatandaş memnuniyetini artırmalarına hem de toplumsal faydayı en üst düzeye çıkarmalarına yardımcı olacaktır.

7.4. Yapay Zekâ Destekli Yenilikçi Çağrı Merkezi ve CRM Yönetimi

Yerel yönetimlerin çağrı merkezi süreçlerinde yapay zekâ ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) entegrasyonu, hem operasyonel etkinliği artırmada hem de vatandaş memnuniyetini yükseltmede devrim niteliğinde çözümler sunmaktadır. Yapay zekâ destekli sistemler, gelen taleplerin otomatik analizi ve kategorizasyonu ile süreçlerin hızlandırılmasına katkı sağlarken, aynı zamanda karar alma süreçlerini daha dinamik ve veriye dayalı hale getirmektedir. Keleş, Keleş ve Akçetin'in (2019) IBMMS sistemi üzerine yaptığı çalışmalar, bu teknolojilerin veri analitiği ve otomasyon yoluyla vatandaş memnuniyetini artırma potansiyelini açıkça ortaya koymaktadır. Bu sistemlerin şikâyet yönetimindeki etkisi, iş yükünü azaltmanın yanı sıra daha hızlı ve etkin çözümler geliştirilmesine olanak tanımaktadır.

Belediye çağrı merkezlerinin gelişimi, vatandaş odaklı hizmet anlayışının bir sonucu olarak dijitalleşmenin önemli bir parçası haline gelmiştir. Örneğin, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin kurduğu Alo 153 Beyaz Masa gibi uygulamalar, vatandaşlarla yerel yönetimler arasındaki iletişim süreçlerini güçlendiren öncü platformlar olarak öne çıkmaktadır. Ancak, mevcut çağrı merkezi uygulamalarında randevu hizmetleri ve benzeri eksiklikler, süreçlerin etkinliğini sınırlandırmaktadır. Teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve yapay zekâ destekli sistemlerin entegrasyonu, bu tür kısıtlamaların giderilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Böylelikle, çağrı merkezleri yalnızca bir iletişim aracı olmaktan çıkıp stratejik karar alma ve vatandaş memnuniyeti artırma platformlarına dönüşebilmektedir.

Yapay zekâ teknolojileri, çağrı merkezlerinin işlevselliğini genişleterek vatandaş şikâyetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır. Bu teknolojiler, rutin işlemleri otomatikleştirerek insan kaynaklarını daha yaratıcı ve stratejik görevlere yönlendirmektedir. Aynı zamanda, veri madenciliği yöntemleriyle gerçekleştirilen analizler, sıkça karşılaşılan sorunların tespit edilmesine ve hizmetlerin bu doğrultuda iyileştirilmesine olanak tanımaktadır. Örneğin, çağrıların demografik ve sosyoekonomik gruplara göre kümelenmesi, hizmetlerin daha hedefe yönelik planlanmasını sağlar. Bu bağlamda, dış kaynak kullanımı gibi maliyet avantajı sunan yöntemlerle, operasyonel esneklik artırılırken veri güvenliği ve gizliliği gibi kritik unsurların iç kaynaklarla yönetilmesi önem kazanmaktadır.

Doğru çağrı merkezi çözümlerinin seçimi, yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyetini artırma hedeflerine ulaşmasında hayati bir önem taşır. Özelleştirme olanakları, entegrasyon yeteneği, kullanıcı dostu ara yüzler, etkili teknik destek ve yasal uyumluluk gibi faktörler, çağrı merkezi sistemlerinin başarısını doğrudan etkileyen unsurlardır. Bu özellikler, çağrı merkezi personelinin iş yükünü hafifletirken süreçlerin daha verimli bir şekilde yönetilmesini sağlar. Ayrıca, vatandaşlara sunulan hizmetlerin güvenilirliği ve şeffaflığı artırılarak yerel yönetimlerin hesap verebilirlik ilkelerine uyumu desteklenir.

Sonuç olarak, yapay zekâ destekli yenilikçi çağrı merkezi ve CRM yönetimi, yerel yönetimlerin hizmet sunumunu dönüştürmek için güçlü bir araçtır. Teknolojik altyapının güçlendirilmesi, süreç yönetiminin optimize edilmesi ve vatandaş odaklı stratejilerin benimsenmesiyle, çağrı merkezleri modern bir yönetim aracı haline gelebilir. Bu dönüşüm, yalnızca vatandaş memnuniyetini artırmakla kalmaz, aynı zamanda yerel yönetimlerin verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik hedeflerine ulaşmasına da katkı sağlar.

7.5. Yerel Yönetimlerde İletişim ve Halkla İlişkiler Stratejileri

Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler stratejileri, vatandaş odaklı hizmet anlayışının güçlendirilmesi ve katılımcı yönetim modelinin uygulanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, iletişim merkezlerinden sosyal medya platformlarına kadar geniş bir yelpazede uygulanan stratejiler, hem yerel yönetimlerin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uyumunu hem de vatandaş memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Erdoğan ve Moğul'un (2014) ALO 147 İletişim Merkezi'ne yönelik çalışmasında da belirtildiği gibi, iletişim merkezleri yalnızca bilgi edinme ve şikâyet toplama araçları değil, aynı zamanda politika yapıcılar için stratejik geri bildirim mekanizmaları olarak değerlendirilmektedir. Bu tür platformlar, vatandaşların taleplerine yönelik daha etkili çözümler geliştirilmesini ve eğitim gibi kamu hizmetlerindeki eksikliklerin tespit edilmesini sağlamaktadır.

Sosyal medya kullanımının yaygınlaşması, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerini dijital ortama taşıyarak vatandaşlarla etkileşim kurmasını kolaylaştırmıştır. Pirci Aydın (2018), Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin sosyal medya kullanımını inceleyerek, bu platformların hızlı geri bildirim sağlama ve hizmet süreçlerini iyileştirme konusundaki potansiyelini ortaya koymuştur. X gibi sosyal medya araçları, vatandaşların istek ve şikâyetlerini anında iletmesine olanak tanırken, yerel yönetimlerin hizmetlerini tanıtmaları ve geri bildirim toplaması açısından kritik bir araç haline gelmiştir. Bu süreç, dijitalleşen çağrı merkezleri ve yapay zekâ destekli

sistemlerin sosyal medya verileriyle entegre edilmesiyle daha da etkin hale gelmektedir. Böylece, vatandaş talepleri daha hızlı bir şekilde analiz edilip çözüme kavuşturulabilir ve hizmet kalitesi sürekli olarak izlenebilir.

Vatandaş odaklı katılımcı yönetim modelleri, yerel yönetimlerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve verimlilik hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır. H. Emre Bağce'nin (2014) çalışmasında vurgulandığı üzere, gönüllü katılım süreçleri, vatandaşların yerel yönetim kararlarına aktif katılımını destekleyerek yönetim-halk ilişkilerini güçlendirmektedir. Halkla ilişkiler faaliyetleri, bu süreçlerin uygulanmasında kilit bir araç olarak hizmet sunarken, yerel hizmetlerin daha etkin planlanmasına ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlamaktadır. Yapay zekâ tabanlı çağrı merkezi sistemleri, gönüllü katılım süreçlerinden elde edilen verileri analiz ederek yerel yönetimlerin hizmet süreçlerini optimize etmelerini ve vatandaşların taleplerine daha hızlı yanıt vermelerini mümkün kılmaktadır.

Sonuç olarak, yerel yönetimlerde iletişim ve halkla ilişkiler stratejileri, vatandaşlarla olan ilişkileri güçlendiren, onların taleplerine daha hızlı yanıt verilmesini sağlayan ve hizmet süreçlerini sürekli iyileştiren bir yaklaşımı benimsemektedir. İletişim merkezleri, sosyal medya platformları ve yapay zekâ destekli sistemler, bu stratejilerin hayata geçirilmesinde temel araçlar olarak öne çıkmaktadır. Bu sayede, yerel yönetimlerin toplumsal güveni artırarak vatandaş odaklı bir hizmet anlayışını sürdürülebilir şekilde sağlamaları mümkün olmaktadır.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, yerel yönetimlerin çağrı merkezi süreçlerini ve halkla ilişkiler faaliyetlerini daha etkin hale getirmek amacıyla yapay zekâ destekli CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) entegrasyonunun sağladığı katkılar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Yalova Belediyesi CRM programından elde edilen veriler ışığında, yapay zekâ teknolojilerinin yerel yönetim süreçlerini kökten değiştirebilecek bir potansiyele sahip olduğu ortaya konulmuştur. Çalışmanın temel sonuçlarından biri, yapay zekâ entegrasyonunun raporlamaları otomatik hale getirerek süreçleri hızlandırması ve makine öğrenmesi teknikleri ile gelecekte karşılaşılabilecek sorunların öngörülmesine olanak tanımasıdır. Bu durum, yalnızca dijital dönüşüm sürecini hızlandırmakla kalmayıp, aynı zamanda süreç yönetimi ve karar destek mekanizmalarının etkinliğini artıracaktır.

Yapay zekâ entegrasyonu, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı yönetim anlayışına geçişini destekleyen en önemli araçlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Vatandaş başvurularının çözüm sürelerinin kısalması, doğrudan vatandaş memnuniyetine olumlu bir şekilde yansımaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcı demokrasi ilkelerine bağlılığını güçlendirmektedir. Özellikle halkla ilişkiler süreçlerinde iki yönlü simetrik iletişim modeli benimsenerek, vatandaşların taleplerine daha hızlı ve etkili çözümler sunulması mümkün hale gelmiştir. Bu model, yönetim ile vatandaşlar arasında güven ve iş birliğini artıran bir bağ kurarak, yönetim süreçlerinin daha demokratik bir yapıya kavuşmasını sağlayacaktır.

Çalışmanın bulguları, araştırmada yer alan hipotezleri destekler niteliktedir. H1 hipotezi kapsamında, yapay zekâ destekli analiz araçlarının, çağrı merkezi süreçlerinde manuel yöntemlere kıyasla verimliliği önemli ölçüde artırdığı görülmüştür. Özellikle verilerin otomatik analiz edilmesi ve süreçlerin optimize edilmesi, hizmet kalitesini ve süreç hızını artırarak mevcut sistemlere göre daha üstün bir performans sergilemiştir. H2 hipotezi doğrultusunda, yapay zekâ destekli CRM sistemlerinin vatandaş memnuniyetini artırdığı gözlemlenmiştir. Taleplerin hızlıca sınıflandırılması, uygun birimlere yönlendirilmesi ve hızlı çözümler sunulması, vatandaşların yönetim süreçlerine olan güvenini artırmıştır. Ayrıca, H3 hipotezi kapsamında, yapay zekâ destekli süreç yönetiminin gelecekteki sorunları öngörerek uzun vadeli stratejik planlamalara önemli katkılar sunduğu görülmüştür. Örneğin, yoğun yağış dönemlerinde şikâyetlerin analiz edilerek riskli bölgelerin önceden tespit edilmesi, bu öngörü mekanizmasının yerel yönetimlerin proaktif bir yaklaşım benimsemesine olanak tanıyacaktır.

Yapay zekâ destekli CRM sistemleri, dönemsel verilerin analiz edilmesi ve bu verilerin geçmişle karşılaştırılması sayesinde gelecekteki sorunları öngörme kapasitesine sahip olacaktır. Örneğin, doğal afetler gibi kriz durumlarında vatandaşlardan gelen taleplerin ve şikâyetlerin yoğunluk haritalarının çıkarılması, riskli bölgelerin tespit edilmesine olanak tanımaktadır. Bu tür bir öngörü mekanizması, yerel yönetimlerin hızlı ve etkili önlemler almasını sağlayarak can ve mal kayıplarını en aza indirebilmesine olanak tanıyacaktır. Ayrıca, kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasına yardımcı olan bu sistem, hem zaman hem de maliyet açısından önemli avantajlar sunacaktır.

Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu, yapay zekâ destekli CRM sistemlerinin yalnızca vatandaş memnuniyetini artırmakla kalmayıp, yerel yönetimlerin iç süreçlerini de optimize ettiğiidir. Birim performanslarının objektif ölçümlerle analiz edilmesi, eksikliklerin tespit edilmesine ve gerekli iyileştirme adımlarının atılmasına olanak tanıyacaktır. Bu durum, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırarak vatandaşlara daha etkili bir şekilde hizmet sunmasını sağlayacaktır. Örneğin, araç ve personel yönetiminde yapay zekâ destekli optimizasyon sistemleri, kaynakların doğru bir şekilde yönlendirilmesini mümkün kılmaktadır. Bu sayede, olay yerine en hızlı şekilde ulaşılmasını sağlayan araç yönlendirme sistemleri gibi çözümler geliştirilerek kamu hizmetlerinde verimlilik artırılabilir.

Yapay zekâ entegrasyonu aynı zamanda gereksiz bürokrasiyi azaltarak, hızlı, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim modelinin hayata geçirilmesine olanak tanımaktadır. Vatandaşlarla daha güçlü bir iletişim kurmayı mümkün kılan bu sistem, çift yönlü bir iletişim yapısıyla vatandaşların yönetim süreçlerine aktif katılımını teşvik etmektedir. Bu durum, yerel yönetimlerin demokratik katılımı güçlendiren bir yaklaşımı benimsemesini sağlamaktadır. Ayrıca, vatandaş taleplerine daha hızlı ve etkili yanıt verilmesi, yerel yönetimlerin toplum nezdindeki güvenilirliğini artırarak vatandaşlarla kurulan ilişkiyi daha sağlam temellere oturtmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışmada yerel yönetimlerin mevcut CRM programlarına yapay zekâ entegrasyonu önerilmiş ve bu entegrasyonun sağlayacağı faydalar detaylı bir şekilde ortaya konulmuştur. Yapay zekâ destekli sistemler, yalnızca mevcut hizmet süreçlerini iyileştirmekle kalmayıp, aynı zamanda geleceğe yönelik yenilikçi çözümler geliştirilmesine de olanak tanımaktadır. Vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını benimsemek, hizmet kalitesini artırarak toplum genelinde güven ve memnuniyet oluşturmaktadır. Bu bağlamda, yapay zekâ destekli

CRM sistemlerinin entegrasyonu, yerel yönetimlerin daha etkili, verimli ve vatandaş odaklı bir yapıya kavuşmasını sağlayarak toplumsal faydayı en üst düzeye çıkaracaktır.



KAYNAKLAR

- Akçakaya, M. (2017). *Yeni yönetim anlayışının yerel yönetimlere yansımaları*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9, 105-124.
- Aydemir, E., Karaatlı, M., Yılmaz, G., & Aksoy, S. (2014). *112 Acil Çağrı Merkezine gelen çağrı sayılarını belirleyebilmek için bir yapay sinir ağı tahminleme modeli geliştirilmesi*. Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 20(5), 145-149. <https://doi.org/10.5505/pajes.2014.98608>
- Azadbeh, A. (2024). *Dünyada ve Türkiye’de halkla ilişkiler uygulamalarında yapay zekânın ve metaverse’ün kullanımı*. Premium e-Journal of Social Sciences, 8(38), 138-150. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10642722>
- Bağce, H. E. (2014). *Halkla ilişkiler ve vatandaş odaklı katılımcı yerel yönetim*. İnsan&İnsan, 1, 4-13. ISSN: 2148-7537. <http://www.insanveinsan.org/>
- Bıçkılı, D., & Sobacı, M. Z. (2011). *Yerel yönetimden yerel yönetişime: Post-Fordizm bağlamında yerel yönetimleri anlamak*. Yönetim Bilimleri Dergisi, 9(2), 219-233.
- Bulut, Y., & Aslan, M. M. (2019, Eylül). *Yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerinin ve yapay zekânın kullanımı: Akıllı Park Ankara Harikalar Diyarı örneği*. 1. Uluslararası İletişim ve Yönetim Bilimleri Kongresi, 26-28 Eylül 2019, Gaziantep, Türkiye.
- Demirtaş, M. (2012). *Yerel yönetimlerde bir halkla ilişkiler çalışması olarak sosyal paylaşım ağlarının kullanımı: Üsküdar Belediyesi örneği*. e-Journal of New World Sciences Academy (NWSA-Humanities), 7(4), 291-314.
- Doruköz, K. D., & Uslu, B. (2023). *Yapay zekânın iş hayatındaki yeri: Avantajlar, dezavantajlar ve politikalar*. Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 6(CEEİK 2023 Özel Sayısı), 45-62. <https://doi.org/10.38120/banusad.1376452>
- Erdoğan, M. Y., & Moğul, E. (2014). *ALO 147 Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) iletişim merkezine gelen çağrılarının analizi ve değerlendirilmesi*. Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi, 3(5), 43-55.
- Ergun, A. C. (2013). *Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler ve Karatay Belediyesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertan, B. (2004). *Demokrasi ve yerel yönetimler*. Çağdaş Yerel Yönetimler, 11(1), 11-30. <https://www.researchgate.net/publication/238097303>
- Gür, Y. E., Ayden, C., & Yücel, A. (2019). *Yapay zekâ alanındaki gelişmelerin insan kaynakları yönetimine etkisi*. Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3(2), 137-158.
- Gürün, F., & Karaçorlu, A. (2020). *Bilgi toplumu ekseninde büyükşehir belediye çağrı merkezleri üzerine bir analiz*. e-Journal of New Media, 4(3), 216-228. https://doi.org/10.17932/IAU.EJNM.25480200.2020/ejnm_v4i3006

- Ilıcak Aydınalp, Ş. G. (2020). *Halkla ilişkiler perspektifiyle yapay zekâ* [Yayımlanmış makale]. Turkish Studies - Social, 15(4), 2283-2300. <https://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.42106>
- İrdem, İ., & Çobanoğlu, S. (2021). *Yapay zekânın iç güvenlik yönetimi üzerine yansımaları: Siber güvenlik*. Kaytek Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi, 3(2), 175-202.
- Keleş, A., Keleş, A., & Akçetin, E. (2017). *Pazarlama alanında yapay zekâ kullanım potansiyeli ve akıllı karar destek sistemleri*. Turkish Studies, 12(11), 109-124. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.12022>
- Kır, Ş., & Şenocak, D. (2022). *Açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde yapay zekânın öğrenen destek hizmeti bağlamında kullanımı*. Dijital Teknolojiler ve Eğitim Dergisi, 1(1), 39-56. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6647642>
- Köroğlu, Y. (2023). *Yapay zekânın teorik ve pratik sınırları*. Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Mert, Y. L. (2017). *Kamu kurumlarının çağrı merkezleri üzerine bir analiz*. Selçuk İletişim, 10(1), 134-157.
- Nazarkul Kyzy Soldan, T. (2022). *Halkla ilişkilerde yapay zekâ kullanımı üzerine nitel bir araştırma*. The Journal of International Scientific Researches, 7(2), 191-206.
- Özcan, S. (2011). *Belediyelerde süreç yönetimi modeli uygulaması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Özeroğlu, A. (2015). *Yerel yönetimlerde toplam kalite yönetimi*. Tarih Okulu Dergisi (TOD), 8(XXI), 539-581. <https://doi.org/10.14225/Joh658>
- Öztayşi, B., Sezgin, S., & Özok, A. F. (2011). *Müşteri ilişkileri yönetimi süreçleri için bir ölçüm aracı*. Industrial Management & Data Systems, 111(6), 943-960. <https://doi.org/10.1108/02635571111144982>
- Pustu, Y. (2022). *Yerel yönetimler ve demokrasi*. Sayıtay Dergisi, 57, 121-134.
- Sayılanoğlu, S. S. (2022). *Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin kurumsal itibara sağladığı katkı bağlamında etik değerlerin rolü: İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği* [Yayımlanmış doktora tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Soydan, S. (2006). *Süreç yönetimi ve iyileştirilmesi üzerine bir uygulama* [Yayımlanmış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şentürk, Ö. (2023). *İç denetim faaliyetlerinde yapay zekadan beklentiler: ChatGPT uygulaması örneği*. TİDE Academia Research, 4(2), 51-82.
- Uludağ, G. (2021). *Kamuda performans ve süreç yönetimi*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/351984282>

ÖZGEÇMİŞ

İlk ve orta öğrenimini Kars'ta tamamladı. 2007 yılında Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Bilgisayar Sistemleri Öğretmenliği Bölümü'nden mezun oldu. 2017 yılında Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nü bitirdi. 2009 yılında kamu sektöründe çalışma hayatına başladı ve çeşitli kamu kurumlarında yöneticilik yaptı. 2020 yılından itibaren Yalova'da bir kamu kurumunda görev yapmaktadır.

TEZDEN TÜRETİLEN YAYIN VE ESERLER

Yılmaz, C., & Sabuncu, İ. (2024). *Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler ve yapay zekâ destekli CRM raporlama: Verimlilik, dijital dönüşüm ve vatandaş memnuniyeti*. In Ö. Şahin (Ed.), *International 6th Bursa Scientific Research Congress – Proceedings Full Texts Book* (pp. 1616–1627). Akademik Paylaşım Platformu Yayınları.